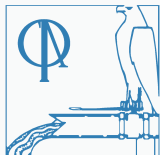
A dynamic splash of clear water against a light blue background, forming a shape reminiscent of a stylized 'A' or a water droplet. The water is captured in mid-air, with various droplets and streams, creating a sense of movement and freshness.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ
PERIODO DI RENDICONTAZIONE
01.01.2023 — 31.12.2023

ACQUEDOTTO POIANA

INDICE



**POLITICA SULLA SOSTENIBILITÀ
AZIENDALE DEL CONSIGLIO
DI AMMINISTRAZIONE
DI ACQUEDOTTO POIANA S.P.A.**

1 La Società

- 1.1 Profilo della Società
- 1.2 Governo della Società
- 1.3 La Storia
- 1.4 Determinazione e gestione degli impatti: strategia e azioni
- 1.5 Coinvolgimento dei portatori di interessi

2 Contesto economico

- 2.1 Valore Generato - Distribuito - Trattenuto
- 2.2 Oneri, aiuti e sovvenzioni
- 2.3 Investimenti
- 2.4 I Fornitori

3 Sostenibilità ambientale

- 3.1 La risorsa idrica
- 3.2 Energia ed emissioni
- 3.3 La gestione dei rifiuti

4 L'ambito sociale

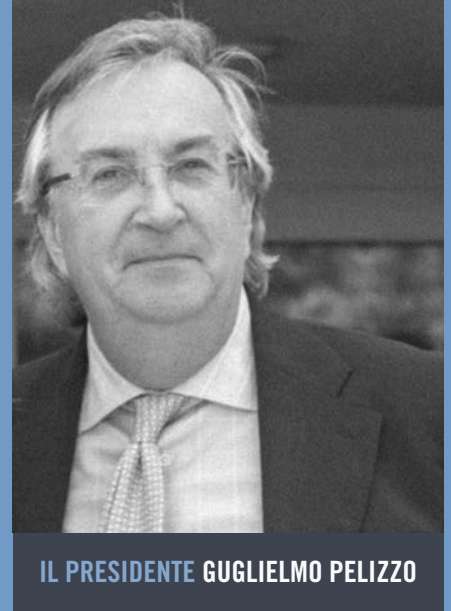
- 4.1 Competenze e formazione
- 4.2 Le Pari Opportunità e il Welfare
- 4.3 Salute e Sicurezza sul Lavoro
- 4.4 La qualità del servizio agli utenti
- 4.5 Non Discriminazione e Libertà di Associazione

5 Nota metodologica

6 Indice dei riferimenti GRI

7 Contatti

“Con il primo Bilancio di Sostenibilità, Acquedotto Poiana SpA conferma il suo impegno nell’innovazione, nella tutela delle risorse naturali e nel benessere delle comunità, affrontando le sfide ambientali per un futuro sostenibile „



IL PRESIDENTE GUGLIELMO PELIZZO

LETTERA DEL PRESIDENTE

È con grande orgoglio che presentiamo il primo Bilancio di Sostenibilità dell'Acquedotto Poiana SpA, realtà che vanta una storia di oltre cento anni nella gestione dell'acqua potabile a servizio di dodici Comuni della provincia di Udine e che è da sempre impegnata a perseguire gli obiettivi di sostenibilità ambientale e sociale. Questo documento rappresenta un importante traguardo nel nostro percorso verso la tutela delle risorse naturali e il benessere delle comunità. Il nostro impegno si concretizza in azioni e progetti innovativi che mirano a preservare l'ambiente e a promuovere uno sviluppo sostenibile, garantendo un impatto sociale positivo grazie alla disponibilità di risorse umane specializzate, in grado di garantire un servizio efficace ed efficiente. In questo bilancio, redatto in maniera volontaria, illustriamo i principali risultati raggiunti in tema di responsabilità sociale e territoriale, convinti che la trasparenza e la condivisione dei nostri progressi sia fondamentale per costruire un futuro migliore per tutti. Il bilancio di sostenibilità è molto più che una carta d'identità, in quanto non solo consente il riconoscimento di un soggetto giuridico, ma permette anche di apprezzare l'attività del medesimo, rapportandola ai parametri del settore e confrontandola nel suo divenire. Si tratta di un documento che racconta come intendiamo contribuire a raggiungere gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 dell'ONU. Abbiamo cercato, con questo documento, di curare con un certo dettaglio le informazioni ai portatori di interessi per informarli e renderli partecipi delle scelte aziendali in tema di sostenibilità. Il servizio idrico lega la comunità ed il territorio, mai come ora insidiato dai cambiamenti climatici. Abbiamo da decenni iniziato un processo di ammodernamento tecnologico dei sistemi complessi che siamo chiamati a governare operando su diversi fronti, tra i quali spiccano certamente la conoscenza, la pianificazione, il monitoraggio, l'analisi multicriterio delle infrastrutture, la modellazione matematica di ogni sistema idraulico, il completo monitoraggio delle reti acquedottistiche e degli impianti più energivori. Non abbiamo mai smesso di cogliere le innovazioni tecnologiche, anzi, ci siamo fatti più volte fautori di iniziative per la ricerca e lo sviluppo di nuove soluzioni, che nel 2023 hanno portato alla progettazione e realizzazione di impianti di depurazione in container completamente in acciaio inox trasportabili su ruote e disponibili in moduli da 1000 abitanti equivalenti cadauno. Assieme agli altri gestori regionali abbiamo predisposto un progetto di interconnessione delle reti di distribuzione acquedottistiche, che consentirà, una volta attuato, di attenuare gli effetti delle stagioni siccitose. Per concludere, l'impegno di Acquedotto Poiana Spa è quello di ascoltare e comprendere i portatori di interessi, di monitorare, pianificare, programmare e realizzare con le migliori tecnologie presenti sul mercato gli investimenti sul territorio al fine di migliorare la qualità e l'efficienza dei nostri sistemi, per rispondere al meglio alle sfide che il clima pone sul bene acqua. Ringrazio coloro che hanno contribuito a questo importante obiettivo.

AI PORTATORI DI INTERESSI POLITICA SULLA SOSTENIBILITÀ AZIENDALE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

GRI Standard 2 – 22 / 23 / 24

“Soddisfare i bisogni della generazione presente senza compromettere quelli della generazione futura” è una delle definizioni di sostenibilità più moderne.

L'esigenza di una crescita economica sostenibile e rispettosa dell'ambiente ha preso forma all'inizio degli anni Settanta, quando la società è divenuta consapevole che il tradizionale modello di sviluppo avrebbe causato nel lungo termine il collasso dell'ecosistema terrestre. Da quel momento in poi si è iniziato a parlare e a scrivere di **sostenibilità**.

Nel corso degli anni, gli sforzi profusi per l'ambiente dalla comunità internazionale, tra cui l'Accordo di Parigi sul clima, hanno dimostrato concretamente che i limiti del pianeta Terra sono reali.

E così, il nuovo modello di sviluppo, basato sulla sostenibilità, ha fondato le sue basi sul rispetto per il futuro. L'obiettivo è quello di creare un'economia che si sviluppi in modo responsabile, che usi le risorse naturali con intelligenza sfruttando i vantaggi offerti dalla tecnologia e riducendo drasticamente i danni arrecati all'ambiente. Per far questo, l'azione di tutti è fondamentale: in una parola, **sostenibilità**. Il concetto di sostenibilità, rispetto alle sue prime versioni, ha fatto registrare “una profonda evoluzione che, partendo da una visione centrata preminentemente sugli aspetti ecologici, è approdata verso **un significato più globale, che tiene conto, oltre che della dimensione ambientale, di quella economica e di quella sociale**. I tre aspetti sono stati comunque considerati in un rapporto sinergico e sistemico e combinati tra loro in diversa misura.

In definitiva, la sostenibilità implica “un benessere (ambientale, sociale, economico) costante e preferibilmente crescente e la prospettiva di lasciare alle generazioni future una qualità della vita non inferiore a quella attuale”.

Tuttavia, è importante considerare che la sostenibilità è un concetto in continuo divenire. Le interazioni tra il sistema ecologico e quello antropico possono essere influenzate dalla rapida evoluzione del panorama tecnologico, il quale potrebbe modificare i vincoli legati, ad esempio, all'utilizzo delle fonti energetiche. L'Agenda 2030 per lo Sviluppo sostenibile (<https://unric.org/it/wp-content/uploads/sites/3/2019/11/Agenda-2030-Onu-italia.pdf>) è il programma d'azione per le persone, il Pianeta e la prosperità sottoscritto il 25 settembre 2015 dall'Assemblea generale dell'Onu, ovvero dai governi dei 193 Paesi membri.

Il cuore pulsante di questo programma è costituito da 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (SDGs), che, a loro volta, comprendono 169 traguardi distinti. Essi rappresentano un'evoluzione degli Obiettivi di Sviluppo del Millennio (MDGs), con l'obiettivo di completare ciò che questi ultimi non sono stati in grado di realizzare. I più recenti SDGs condividono obiettivi comuni su questioni cruciali, come la lotta alla povertà, l'eliminazione della fame e il contrasto al cambiamento climatico (<https://unric.org/it/che-cosa-sono-i-cambiamenti-climatici/>). Questi obiettivi riguardano tutti i Paesi e tutti gli individui, senza escludere o lasciare indietro nessuno lungo il percorso necessario per raggiungere la sostenibilità a livello mondiale.



IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE CRISTINA CECOTTI, GUGLIELMO PELIZZO, GIANLUIGI SAVINO

“La sostenibilità non è solo un impegno per il presente, ma una promessa per il futuro: crescere responsabilmente oggi per garantire alle generazioni future un mondo migliore, più equo e più verde,,

Di seguito una descrizione degli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile (titolo del documento: "Trasformare il nostro mondo: l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile").

1. **Sconfiggere la povertà:** Porre fine a ogni forma di povertà nel mondo
2. **Sconfiggere la fame:** Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere un'agricoltura sostenibile
3. **Salute e benessere:** Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età
4. **Istruzione di qualità:** Fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti
5. **Parità di genere:** Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'empowerment (maggiore forza, autostima e consapevolezza) di tutte le donne e le ragazze
6. **Acqua pulita e servizi igienico-sanitari:** Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie
7. **Energia pulita e accessibile:** Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni
8. **Lavoro dignitoso e crescita economica:** Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti
9. **Imprese, innovazione e infrastrutture:** Costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile
10. **Ridurre le disuguaglianze:** Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra Nazioni
11. **Città e comunità sostenibili:** Rendere la città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili
12. **Consumo e produzioni responsabili:** Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo
13. **Lotta contro il cambiamento climatico:** Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze
14. **Vita sott'acqua:** Conservare e utilizzare in modo durevole gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile
15. **Vita sulla terra:** Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre, gestire sostenibilmente le foreste, contrastare la desertificazione, arrestare e far retrocedere il degrado del terreno, e fermare la perdita di diversità biologica
16. **Pace, giustizia e istituzioni forti:** Promuovere società pacifiche e inclusive per uno sviluppo sostenibile, rendere disponibile l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficaci, responsabili e inclusivi a tutti i livelli
17. **Partnership per gli obiettivi:** Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile

Si deve evidenziare che il contesto normativo entro cui opera Acquedotto Poiana S.p.A. non offre una grande libertà di azione e limita le potenziali iniziative di riduzione degli impatti negativi sulla sostenibilità.



Ciò nonostante, Acquedotto Poiana S.p.A. si impegna, nel breve e medio termine, a valutare e ridurre gli impatti, sotto il profilo economico, sociale e della governance, che l'Azienda provoca o contribuisce a provocare alla sostenibilità con le sue attività, prodotti e servizi.

La strategia aziendale mira a prevenire gli impatti negativi e a ottenere impatti positivi sull'economia, sull'ambiente e sulle persone.

Le priorità strategiche e i temi chiave nel breve e medio termine in materia di sostenibilità, incluso il rispetto di standard riconosciuti a livello internazionale in via esemplificativa ma non esaustiva, sono i seguenti:

1. la sistematica conoscenza delle infrastrutture gestite;
2. una pianificazione generale che garantisca l'efficacia, l'efficienza e l'economicità della gestione e degli investimenti;
3. la continua innovazione tecnologica al fine di ridurre gli impatti sull'ambiente, sull'economia e sulla salute delle persone;
4. il monitoraggio continuo delle infrastrutture gestite (telecontrollo impianti, distrettualizzazione delle reti acquedottistiche e fognarie, modellazione matematica di acquedotti, fognature e depuratori, sistemi informativi territoriali e impiantistici);
5. il contenimento dei costi;
6. la perequazione della tariffa del servizio idrico integrato;
7. la comunicazione con gli utenti;
8. il benessere delle persone.

A queste azioni strategiche si aggiungono quelle già declinate nelle politiche aziendali di qualità, ambiente e sicurezza e salute dei lavoratori adottate dall'Azienda, oramai da decenni, relative al Sistema di Gestione Integrato certificato (ISO 9001, 14001, 45001).

Il Consiglio di Amministrazione

1. LA SOCIETÀ

GRI Standard 2 – 1 / 2 / 9 / 10 / 11 / 12 / 13 / 14 / 15 / 16 / 17 / 18 / 25 / 26 / 27 / 28 / 29

GRI Standard 205

GRI Standard 3



Acquedotto Poiana S.p.A. (di seguito Azienda, Società o Acquedotto Poiana) ha sede a Cividale del Friuli (UD), in Viale Duca degli Abruzzi n. 1, è una società a controllo pubblico di cui all'articolo 2 co.1, lett. m) del D.Lgs. 175/2016 (Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica), è tenuta, ai sensi dell'art. 6, co. 4, D.Lgs. cit., **a predisporre e a pubblicare** contestualmente al bilancio di esercizio, la relazione sul governo societario, che deve contenere:

- uno specifico programma di valutazione del rischio aziendale (art. 6, co. 2, D.Lgs. cit.);
- l'indicazione degli strumenti integrativi di governo societario adottati ai sensi dell'art. 6, co.3, ovvero delle ragioni della loro mancata adozione (art. 6, co. 5).

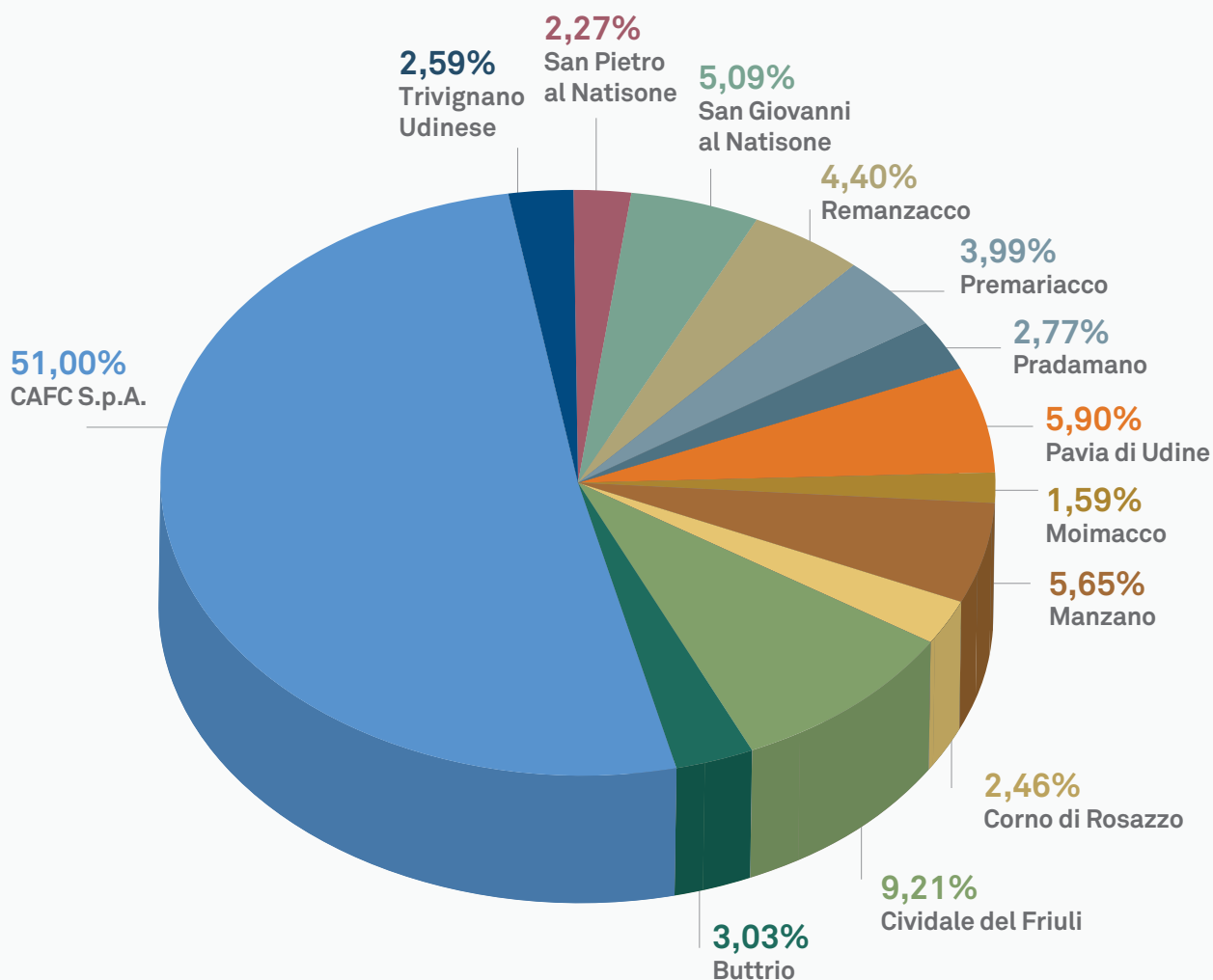
L'Azienda, inizialmente denominata Consorzio Acquedotto Poiana, si è costituita nel 1912 per provvedere in forma associata alla gestione, manutenzione, potenziamento e ampliamento dell'impianto acquedottistico consorziale. Attualmente si occupa della gestione del Servizio Idrico Integrato di 12 Comuni della ex Provincia di Udine, i cui servizi sono costituiti dal prelievo dell'acqua da sorgenti o pozzi, dal suo trasporto nei serbatoi, dalla sua distribuzione e depurazione. La Società offre, oltre alla tradizionale gestione della rete acquedottistica, una serie di attività dall'elevato know-how di servizi di supporto tecnico organizzativo, sempre alla ricerca di tecnologie altamente performanti e di professionalità di alto livello per garantire un servizio efficace ed efficiente a tutela dell'ambiente e dei cittadini.

La Società opera secondo il modello *“in house providing”*.

Il modello *in house providing* permette alla Pubblica Amministrazione di fornire servizi di interesse pubblico non ricorrendo ad entità esterne, ma utilizzando una società distinta, ma controllata in ogni dettaglio del suo operato. Nel caso di Acquedotto Poiana questo modello organizzativo e di gestione permette ai sindaci, che rappresentano i cittadini beneficiari del servizio, di tutelare in modo sostenibile la risorsa idrica quale bene pubblico.

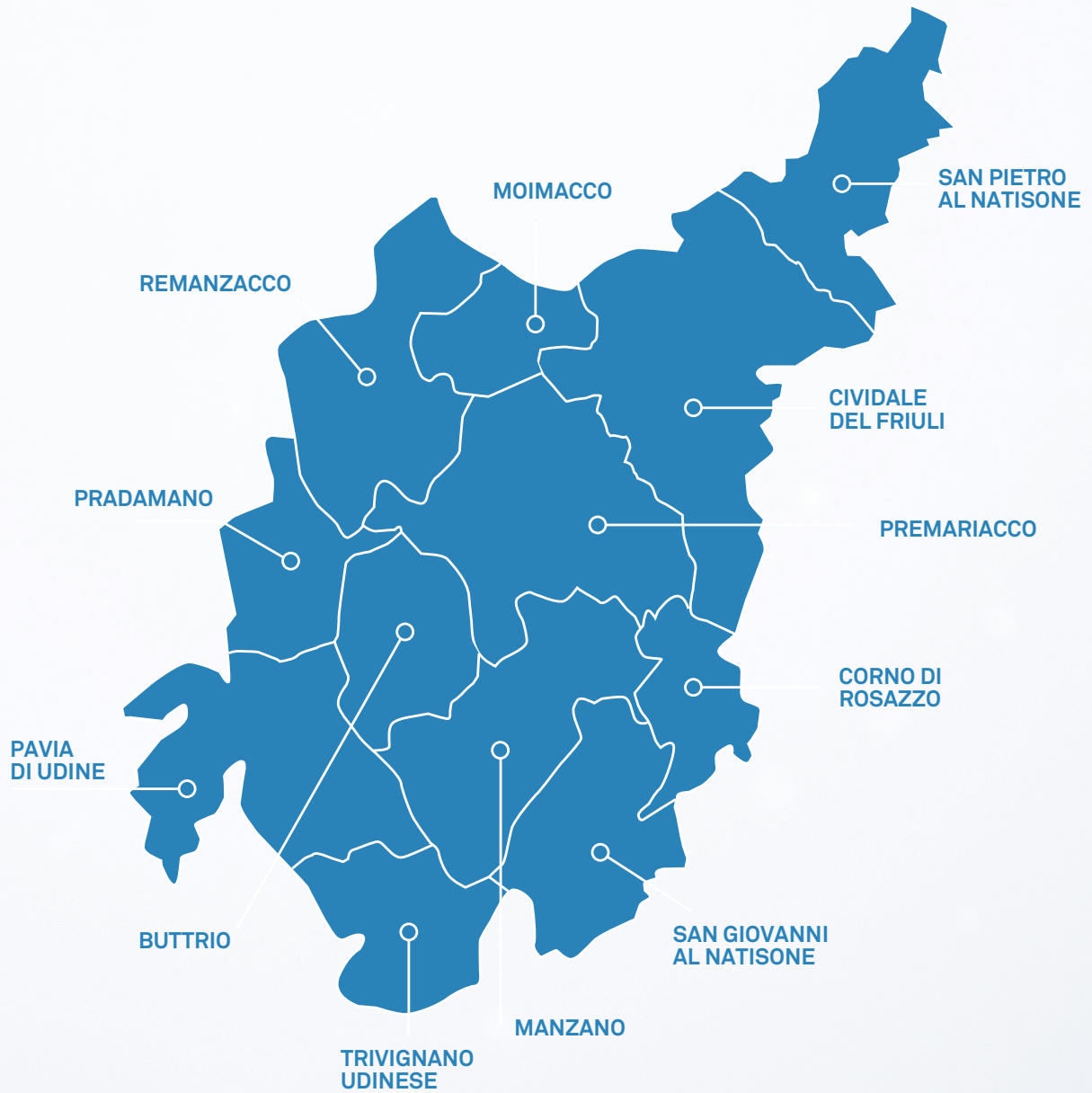
I Comuni che usufruiscono del servizio di Acquedotto Poiana sono: Cividale del Friuli, Buttrio, Corno di Rosazzo, Manzano, Moimacco, Pavia di Udine, Pradamano, Premariacco, Remanzacco, San Giovanni al Natisone, Trivignano Udinese e San Pietro al Natisone; da giugno 2023 CAFC S.p.A. ha acquisito il 51% delle quote della Società.

DISTRIBUZIONE DELLE QUOTE DI ACQUEDOTTO POIANA S.P.A.





I COMUNI SERVITI DA ACQUEDOTTO POIANA S.P.A.
NELLA RIPARTIZIONE TERRITORIALE



1.2 GOVERNO DELLA SOCIETÀ



Gli Organi sociali che formano il sistema di Governance di Acquedotto Poiana, così come indicati nello Statuto sociale, sono: l'Assemblea dei Soci (costituita dai rappresentanti dei 12 Comuni e di CAFC S.p.A.), il Consiglio di Amministrazione, il Direttore Generale, il Collegio Sindacale e il Revisore Legale. La Società è retta da un Consiglio di Amministrazione nominato dall'Assemblea dei Soci il 12 ottobre 2023. Tutte le attività e le decisioni del C.d.A., in riferimento alla *sostenibilità*, sono coordinate dal Presidente e dal Direttore Generale, così come la gestione degli impatti positivi e negativi e la loro rendicontazione, la supervisione della *due diligence* per la determinazione dei temi rilevanti e la corretta individuazione dei portatori di interessi.

Nel mese di giugno 2023 si sono ultimate le trattative per l'integrazione di Acquedotto Poiana con CAFC S.p.A.. Dal 1° luglio la compagine societaria di Acquedotto Poiana risulta così composta: CAFC S.p.A. socio di maggioranza (51%), Comuni soci storici di Acquedotto Poiana restante quota del capitale (49%). I 12 Comuni soci di Acquedotto Poiana sono diventati anche soci di CAFC S.p.A. In Acquedotto Poiana i Comuni Soci mantengono la quota del 49% del capitale. L'operazione tra le due Società ha portato alla decadenza della Convenzione di Acquedotto Poiana con L'Autorità unica per i servizi idrici e i rifiuti (AUSIR) e al subentro di CAFC S.p.A. nella gestione del servizio idrico integrato nei 12 comuni di Acquedotto Poiana. La gestione del servizio negli stessi prosegue a cura di Acquedotto Poiana grazie al Contratto di concessione di servizi, ai patti parasociali e al regolamento di attuazione del controllo analogo di cui all'art. 113 del d. Lgs. 267/2000 stipulati tra le due Società.

In Acquedotto Poiana il Presidente e il Direttore Generale definiscono e declinano strategie e azioni per mantenere aggiornate le competenze e accrescere la consapevolezza sui temi della sostenibilità. Eventualmente, anche consulenti esterni possono essere chiamati a dare il loro contributo.

Le performance del Presidente e del Direttore Generale in merito alla sostenibilità vengono valutate anche sulla base del raggiungimento degli obiettivi per la sostenibilità.

Il 12 ottobre 2023 è stato nominato il Consiglio di Amministrazione (verbale di Assemblea n. 74), costituito da tre componenti nominati dall'Assemblea dei Soci che durano in carica tre anni. Il Collegio Sindacale è stato nominato il 29.04.2024 (verbale dell'Assemblea n. 76).

Presidente del Consiglio di Amministrazione

Avv. Guglielmo Pelizzo

Componenti

Ing. Cristina Cecotti

Dott. Gianluigi Savino

Presidente del Collegio Sindacale

Dott. Maurizio Variola

Sindaci effettivi

Dott. Mauro De Marco

Avv. Francesca Maurig

Sindaci supplenti

Dott.ssa Raffaella Del Fabbro

Dott. Mauro Tuan

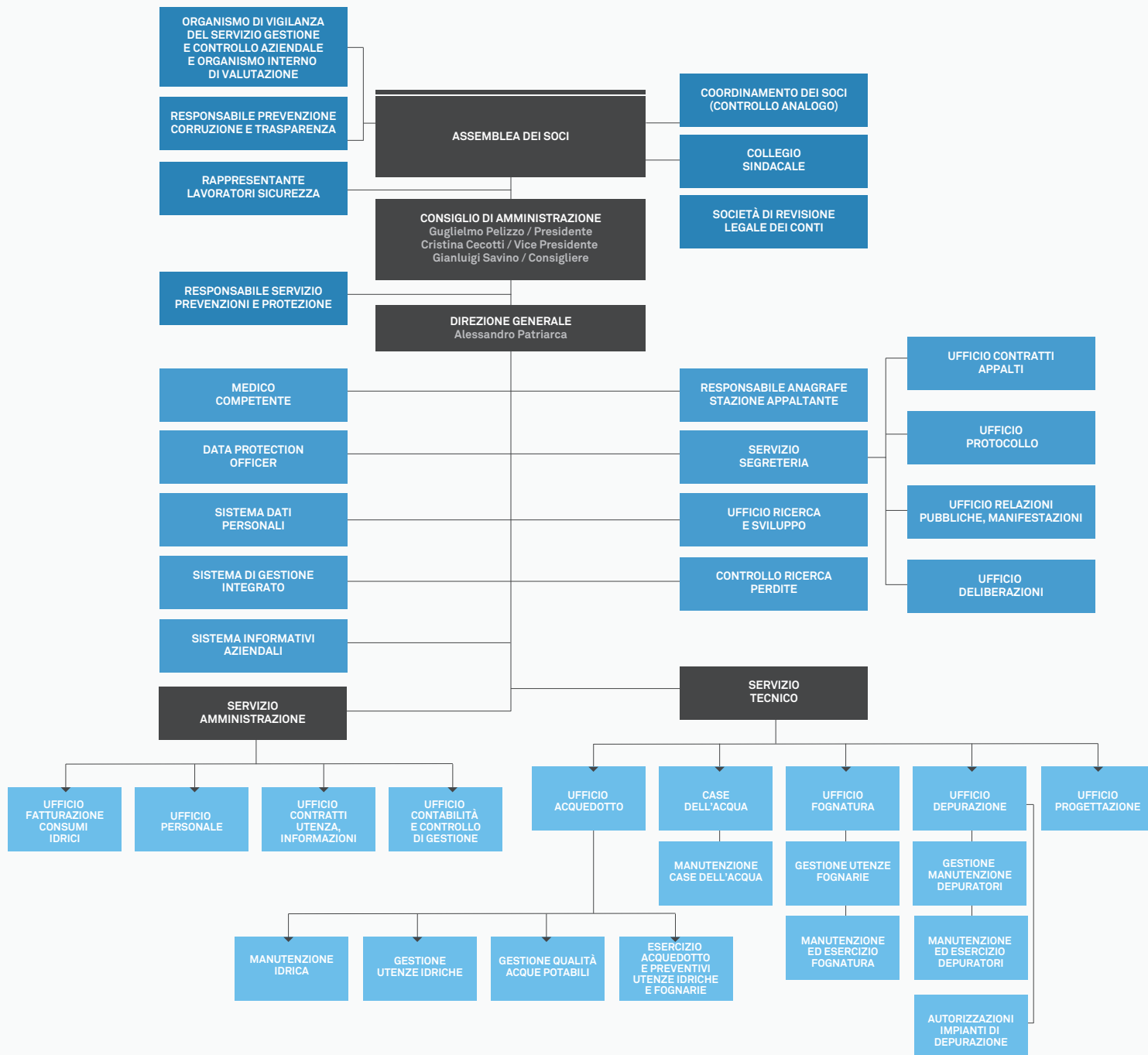
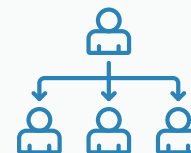
Revisore Legale: Aurea Revisione S.r.l..

Agli organi sopra indicati si deve aggiungere l'Organismo di Vigilanza (OdV), previsto dalla normativa (D.Lgs. 231/2001), che ha il compito di valutare l'efficienza del Modello di gestione e la sua concreta applicazione. Organo monocratico dell'OdV è il dottor Paolo Marseu.

Considerato il funzionamento dell'Organizzazione, non si ravvisano possibilità di conflitti d'interesse tra vari livelli e funzioni in ordine agli obiettivi relativi alla sostenibilità.

ORGANIGRAMMA AZIENDALE

AL 31.12.2023



Lotta alla corruzione e trasparenza nella gestione amministrativa di Acquedotto Poiana

Acquedotto Poiana ha adottato una serie di misure in materia di prevenzione della corruzione e per la trasparenza nella gestione amministrativa. Con questi strumenti la Società si impegna, internamente ed esternamente, a garantire una condotta responsabile, si tratta:

- del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo D.Lgs. 231/2001
- del Codice Etico
- del Codice di Comportamento e/o disciplinare
- del Whistleblowing ai sensi del D.Lgs. n. 24/2023 *
- del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza adottato ai sensi della Legge n. 190/2012 e s.m.i..

Il Consiglio di Amministrazione della Società ha nominato il Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e la Trasparenza (RPCT). L'Alta Direzione riesamina annualmente il sistema anticorruzione dell'organizzazione, al fine di garantirne la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia. L'organo direttivo riesamina annualmente il sistema anticorruzione dell'organizzazione, valutando le informazioni fornite dall'Alta Direzione e dal RPCT unitamente a qualsiasi altra informazione ritenga utile. Il RPCT valuta in modo continuo se il sistema anticorruzione è:

- adeguato a gestire efficacemente i rischi di corruzione che deve affrontare l'organizzazione;
- efficacemente attuato. Il RPCT riferisce, almeno su base annuale o quando lo ritenga necessario all'organo direttivo e all'Alta Direzione su base trimestrale, in ordine all'adeguatezza e sull'attuazione del sistema anticorruzione, inclusi i risultati delle indagini e degli audit.

I principi cui si ispira il **Codice di Comportamento** hanno valore etico e sono qui elencati:

Responsabilità: nella realizzazione della missione aziendale i comportamenti di tutti i destinatari del presente codice devono essere ispirati dall'etica della responsabilità e dal rispetto di tutte le leggi e regolamenti.

Trasparenza: tale principio si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno dell'azienda.

Correttezza: tale principio implica il rispetto dei diritti, anche sotto i profili della privacy e delle pari opportunità, di tutti i soggetti che risultino coinvolti nella propria attività lavorativa e professionale. Ciò impone anche l'eliminazione di qualsiasi discriminazione e di ogni possibile conflitto di interesse tra i dipendenti e l'azienda.

Efficienza: in ogni attività lavorativa si deve perseguire l'economicità della gestione delle risorse impiegate nell'erogazione dei servizi e deve essere assunto l'impegno di offrire un servizio adeguato rispetto alle esigenze dell'utente e secondo gli standard più avanzati.

Spirito di servizio: implica che ciascun destinatario del Codice sia sempre orientato, nei propri comportamenti, alla condivisione della missione aziendale volta a fornire un servizio di alto valore sociale e di utilità alla collettività, che deve beneficiare dei migliori standard di qualità.

Concorrenza: l'azienda, pur operando in regime di concessione, intende sviluppare il valore della concorrenza adottando principi di correttezza, leale competizione e trasparenza nei confronti di tutti gli operatori presenti sul mercato.

Rapporti con la collettività e tutela ambientale: l'azienda fornitrice di servizi pubblici locali è consapevole dell'incidenza delle proprie attività sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio di riferimento. Per questa ragione l'azienda, nello svolgimento della propria attività, si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

Valorizzazione delle risorse umane: le risorse umane rappresentano un fattore fondamentale per lo sviluppo dell'azienda. Pertanto, l'azienda ne tutela e ne promuove la crescita professionale allo scopo di accrescere il patrimonio di competenze possedute.

Le politiche e le procedure in materia di prevenzione della corruzione sono rese disponibili a tutto il personale e pubblicate sul sito web aziendale nella sezione Amministrazione Trasparente.



*Whistleblowing

Il Whistleblowing è un fondamentale strumento di compliance aziendale, mediante il quale dipendenti, e collaboratori, fornitori e consulenti e tutti coloro che operano nell'interesse o a vantaggio di Acquedotto Poiana S.p.A., possono segnalare, in modo riservato e protetto, eventuali comportamenti illeciti o scorretti che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'ente. Le segnalazioni di whistleblowing possono riguardare una varietà di atti illeciti, tra cui frode, corruzione, violazioni delle leggi ambientali, discriminazione sul lavoro, violazione della privacy, mancato rispetto delle normative di sicurezza e salute sul lavoro. Per tutelare il segnalante - e incentivare le segnalazioni - è previsto che lo stesso non possa subire alcuna ritorsione, prevedendo misure di protezione e limitazioni della responsabilità. Acquedotto Poiana Spa mette a disposizione una piattaforma informatica attivata nell'ambito del progetto WhistleblowingPA promosso da Transparency International Italia e Whistleblowing Solutions che permette di inviare segnalazioni di illeciti di cui si è venuti a conoscenza in maniera sicura e confidenziale. Le segnalazioni possono essere inviate all'indirizzo web <https://acquedottopoianaspa.whistleblowing.it/>

Acquedotto Poiana non ha subito alcuna sanzione e non ha in essere procedimenti per comportamenti non conformi al D.Lgs. 231/2001 o per altre violazioni a leggi o regolamenti in tema di anticorruzione nel corso del 2023. Acquedotto Poiana non fa parte di alcuna associazione con ruoli rilevanti e non subisce influenze nelle proprie decisioni inerenti alla sostenibilità.



Le Certificazioni, Regolamenti e Policy

Le certificazioni ottenute da Acquedotto Poiana sono state rilasciate dall'Ente di certificazione accreditato **TUV Italia S.r.l.**. In particolare, nel mese di giugno 2023, si sono concluse con esito positivo le verifiche per il rinnovo del certificato relativo alla ISO 9001:2015 (dal 31/07/2023 al 31/07/2026) e per il mantenimento delle certificazioni ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015.

Sistema di Gestione Ambientale

UNI EN ISO
14001:2015

Questa certificazione attesta l'impegno dell'azienda per la riduzione dell'impatto ambientale delle proprie attività verificata attraverso controlli e monitoraggi continui e sistematici dei propri impatti ambientali significativi.

Sistema Organizzativo in Qualità

UNI EN ISO
9001:2015

Questa certificazione garantisce che l'Organizzazione pone la massima attenzione a propri processi che direttamente o indirettamente impattano sulla qualità finale del servizio fornito al cliente attuando le prassi per il miglioramento continuo.

Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro

UNI ISO
45001:2018

Questa certificazione attesta che la sicurezza e la salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro è garantita attraverso l'attuazione di tutte le misure che è stato possibile definire, coerentemente con le rischiosità specifiche delle attività aziendali e in linea con gli obiettivi definiti a fronte delle analisi delle varie realtà operative.

Il sistema di gestione certificato è ampliato con il Water Safety Plan e con il Business Continuity e Disaster Recovery.

Oltre al Sistema di gestione sopra descritto, la Società si è dotata di una serie di regolamenti e policy. In particolare, Acquedotto Poiana si impegna a garantire ai propri portatori di interessi una condotta responsabile attraverso l'utilizzo di una serie di strumenti; vengono qui descritti i principali:

- Politica aziendale per la qualità, la sicurezza e l'ambiente
- Politica sulla sostenibilità aziendale
- Regolamento per la selezione del personale
- Regolamento di attuazione del controllo analogo
- Policy "Utilizzo consapevole degli strumenti informatici"
- Carta del Servizio Idrico Integrato
- Regolamento per le perdite occulte nelle reti private
- Regolamento per il Servizio Idrico Integrato
- Regolamento case dell'acqua
- Valutazione della soddisfazione dei clienti – Sondaggio 2023*
- Modello Organizzativo Privacy**

... e di una serie di strumenti di governo societario e di regolamenti interni reperibili nel sito.

***Valutazione della soddisfazione dei clienti – Sondaggio 2023**

Acquedotto Poiana esegue periodicamente indagini per valutare la soddisfazione dei clienti in merito ai servizi offerti. Il campione di riferimento per il 2023 è costituito da 189 utenze di cui 157 domestiche e 32 non domestiche. Il sondaggio ha confermato che la percezione da parte dell'utenza della qualità dell'acqua è molto buona. Dai dati rilevati emerge che più della metà del campione intervistato beve abitualmente acqua di rubinetto dichiarandosi soddisfatto. L'utenza continua a prediligere e premiare il contatto diretto con gli operatori rispetto allo sportello on-line, nonostante le restrizioni conseguenti all'epidemia da Covid-19; infatti, si continua a lavorare su appuntamento. Tuttavia, l'Azienda è sempre alla ricerca di nuove procedure informatizzate per la gestione delle pratiche contrattuali in modalità remota al fine di liberare risorse per le attività di monitoraggio e sviluppo richieste dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente per il miglioramento della qualità contrattuale. Gli esiti nel dettaglio con i grafici si possono vedere nel sito: https://www.poiana.it/ddocs/DOC_67_ITA/rispostesondaggio2023.pdf

****Tematica inerente alla Privacy – Regolamento GDPR 2016/679**

La tematica inerente alla Privacy di Acquedotto Poiana è gestita nell'ambito dell'Ente. Il modello Organizzativo Privacy viene declinato ed aggiornato annualmente con il supporto del DPO – Data Protection Officer - che opera in stretta sinergia con il Direttore Generale al quale sono state assegnate le deleghe sul tema. Vengono svolte periodiche riunioni di confronto con il DPO e audit regolari assicurano la compliance e l'allineamento con le modifiche normative e l'evoluzione giurisprudenziale.

1.3 LA STORIA DI ACQUEDOTTO POIANA



Nel **1250** nasce il primo impianto acquedottistico del quale si ha memoria a Cividale del Friuli quando la comunità cividalese decide di innovare il sistema di prelievo d'acqua, sino allora da pozzo o cisterna di raccolta, con la costruzione di un acquedotto che partendo dalle colline di Zuccola doveva alimentare una fontana posta nella piazza del Mercato (oggi piazza Paolo Diacono). Il **3 agosto 1282** "venit primo acqua fontis civitatis apud solarium et in Curiam domini Patriarche". La presa, ubicata sulle colline di Zuccola, consisteva in una sola casetta chiusa con portelle in ferro da cui partiva l'acqua incanalata nelle tubature. Quest'ultime, costituite in elementi di terracotta a forma di vaschetta, venivano sigillate tra di loro con bitume dopo essere innestate a pressione. Dalle testimonianze documentali risulta però che esse erano state costruite in legno come attestato nel **1593** ove si diceva che mille passi (un passo = 170 cm circa) di cannoni di legno sono forniti dai Maestri Pietro Sticolio e Zan Antonio della Villa di Amaro. Successivamente, nel corso dei secoli, i cannoni di legno furono uniti con una cerchiatura in ferro in corrispondenza delle giunzioni. Dei tubi in terracotta citati dal Sicco, si ha notizia solo in corrispondenza delle opere di presa come descritto dallo Sturolo nei rapporti sui suoi sopralluoghi presso le sorgenti sulle colline di Zuccola. Si trattava di un acquedotto rudimentale con ampi tratti soprassuolo soggetti all'azione degli eventi atmosferici e degli agenti biologici come ad esempio funghi, parassiti del legno, ecc. Il suo funzionamento era assai discontinuo. Infatti, alla piazza del Mercato molto frequenti erano le interruzioni nella erogazione di acqua a causa delle forti perdite lungo la linea di adduzione dovute sia a rotture di tubazioni sia alla marcescenza e degradazione del legno di cui erano costituiti i condotti. Molto frequenti erano inoltre atti vandalici notturni lungo la condotta che, come la tela di Penelope, di giorno si aggiustava e di notte si rompeva. L'attività di guastatore notturno era tanto di moda che tra il 1520 ed il 1535 al fine di reprimere questo "sport prerinascimentale" furono emanati numerosi e decisi proclami a condanna del reato di manomissione delle condotte "con tre squassi di corda o la legatura alla catena alla berlina ed una marca di multa". Soltanto nel secolo XIX si cominciò a pensare che era indispensabile riparare le tubazioni dall'azione dei ghiacci, dalle rotture accidentali e dagli atti vandalici. Nel **1831** viene dato incarico all'Ing. Lovagnolo di sostituire i tubi in legno con altri in pietra, da posare interrati per salvarle dal ghiaccio e da rotture accidentali dovute all'azione dell'uomo. Nonostante l'impegno dell'Ing. Lovagnolo tale soluzione venne di anno in anno rimandata in quanto i costi esorbitanti, ma soprattutto le necessità comunali quotidiane, impedivano di poter raccogliere i fondi necessari per l'esecuzione delle opere.

1.4 DETERMINAZIONE E GESTIONE DEGLI IMPATTI: STRATEGIA E AZIONI

Acquedotto Poiana, come fornitore del Servizio Idrico Integrato nel territorio assegnato, si ritrova ad affrontare contesti sfidanti sempre più complessi a causa dei cambiamenti climatici. L'acqua disponibile diminuisce in quantità, mentre gli eventi atmosferici estremi (quali siccità e alluvioni) creano rilevanti e sempre più frequenti disfunzioni per quella che proviene da opere di captazione. Questo quadro si aggrava se si pensa alla quantità d'acqua dispersa a causa delle perdite della rete idrica. L'Azienda è energivora, pur non rientrando nella definizione di azienda energivora prevista dalla normativa cogente, poiché i processi e le attività organizzate richiedono impegni energetici rilevanti. Ovviamente, i consumi di energia, per la parte proveniente da fonte fossile, rappresentano un impatto anche dal punto di vista delle emissioni di gas climalteranti.

Al fine di affrontare le sfide future legate ai cambiamenti climatici, Acquedotto Poiana, negli ultimi 30 anni, ha approfondito la conoscenza del territorio monitorando la situazione sotto il profilo ambientale, raccogliendo e consuntivando dati e prevedendo scenari. Sulla base di queste informazioni ha pianificato e gestito rilevanti investimenti per sostenere progetti generali tesi a ottimizzare ed efficientare i servizi, ottenendo vantaggi economici e ambientali e garantendo l'accesso ai servizi al maggior numero possibile di utenti. Anche gli strumenti informatici e di gestione di cui si è dotato Acquedotto Poiana nel corso degli anni permettono di adottare consapevoli soluzioni nella gestione dell'infrastruttura e delle richieste dell'utenza, grazie anche agli investimenti in Innovazione e Ricerca attivati con continuità. I risultati sono evidenti e vengono descritti nelle sezioni dedicate ai vari ambiti nel presente bilancio di sostenibilità.

Il GRI Standard

I criteri ESG (Ambientali, Sociali, Economici e di Governance) si applicano attraverso gli Standard GRI che sono le linee guida internazionali per redigere il bilancio di sostenibilità. Il Global Reporting Initiative (GRI) è un ente senza scopo di lucro nato con il fine di creare un supporto utile al rendiconto della performance sostenibile di Organizzazioni di qualunque dimensione, appartenenti a qualsiasi settore e Paese del mondo.

In relazione agli impatti in ambito sociale si assiste a una sempre maggiore difficoltà nel reperire forza lavoro e professionalità. Acquedotto Poiana, anche per questo, riflette e si impegna per risultare attrattivo curando sia gli aspetti correlati alla salute e alla sicurezza sul lavoro sia quelli legati alla formazione e ai percorsi di carriera al proprio interno. Acquedotto Poiana è impegnato attivamente affinché l'acqua sia accessibile economicamente a tutti gli utenti. Attua una politica tariffaria non aggressiva, conciliando esigenze di copertura dei costi operativi e degli investimenti con la sostenibilità della tariffa. Nella gestione della morosità, pur nel rispetto delle procedure di recupero del credito previste dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), adotta comportamenti a tutela degli utenti vulnerabili. La Società ha un'attenzione particolare per le tematiche inerenti alla Non Discriminazione e alla Parità di Genere.

Principio della doppia rilevanza

Con l'approvazione e pubblicazione in Gazzetta Ufficiale della Direttiva CSRD 2022/2464 che ha reso obbligatoria la pubblicazione della Rendicontazione di Sostenibilità per le aziende (in tempi definiti), viene inserito il principio della "doppia rilevanza" per l'identificazione dei temi materiali. Le aziende devono comunicare non solo gli impatti che l'azienda genera verso l'ambiente e la società, ma anche come l'azienda viene influenzata dagli impatti che provengono dal contesto sociale, ambientale ed economico: cambiamenti climatici, stress idrico, aumenti dei costi delle materie prime, ... e capire come l'azienda si attrezza per far fronte alle varie situazioni. Questi impatti hanno sempre una rilevanza finanziaria.

Per quanto riguarda la rendicontazione, Acquedotto Poiana si assume la responsabilità di rendicontare secondo gli Standard GRI tutti gli impatti che si riferiscono alle aree d'impatto rilevanti descritte di seguito.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione, il Direttore Generale, il Consiglio di Amministrazione e i responsabili di funzione, con l'eventuale concorso di esperti, attuano i processi di *due diligence* almeno annualmente. Grazie a questa attività vengono aggiornati: il quadro degli impatti, le politiche e la strategia sulla sostenibilità. Si fissano altresì obiettivi per il futuro. Possono essere presi in considerazione nuovi indicatori (metriche).

Gli impatti negativi dell'Azienda, effettivi e potenziali, sono stati definiti a fronte:

- dei processi e delle attività aziendali,
- della normativa vigente,
- di un confronto con realtà analoghe.

Vengono valutati, in ogni caso, anche gli impatti **positivi, effettivi e potenziali**.

È stata valutata la rilevanza degli impatti, effettivi e potenziali, generati dall'Azienda, classificandone la priorità con soglie numeriche codificate in A (alta rilevanza), M (media rilevanza), B (bassa rilevanza), sulla base di una valutazione semi-quantitativa. Vengono presi in considerazione anche i fattori che dall'esterno possono avere effetti sull'azienda come i costi economici di beni e servizi. Di seguito viene presentata una matrice che rappresenta: i) le aree di impatto, ii) la loro rilevanza, iii) gli standard GRI utilizzati come fonte per la rendicontazione.

Nella tabella si indica solo lo standard GRI senza specificare l'informativa o il requisito. Le specifiche sono descritte nell'Indice dei riferimenti GRI e all'inizio delle sezioni dedicate riassunte sempre all'interno dello stesso indice.

Aree d'impatto	Fonte	Rilevanza
Performance economiche	GRI 201	A
Etica e anticorruzione	GRI 205 GRI 2 / 27 GRI 2 / 15	M
Energia	GRI 302	M
Gestione della risorsa idrica	GRI 303	B
Emissioni	GRI 305	A
Gestione dei rifiuti	GRI 306	B
Gestione della forza lavoro (occupazione e welfare)	GRI 401 GRI 2 – 7 / 8	M
Salute e sicurezza sul lavoro	GRI 403	A
Formazione e sviluppo professionale	GRI 404	M
Diversità e pari opportunità	GRI 405	M
Non discriminazione	GRI 406	M
Libertà di associazione e contrattazione collettiva	GRI 407 GRI 2 / 30	M

Come viene attribuito il valore di rilevanza (A - alta), (M - media), (B - bassa).

Per ogni impatto negativo, **effettivo** o potenziale, si è valutata anche l'urgenza inerente ai possibili interventi. Ad ogni impatto effettivo è stato assegnato un valore (da 1 a 3) inerente all'urgenza e la stessa cosa è stata fatta per l'importanza.

I due valori, relativi all'urgenza e all'importanza, sono stati moltiplicati l'uno per l'altro. Ai risultati dei prodotti è stato assegnato un valore non numerico: bassa (B), media (M) e alta (A), come esposto nella tabella presentata di seguito.

Valore rilevanza intrinseca	Valore urgenza	Valore rilevanza (prodotto)	Determinazione della rilevanza (A, M, B)
1	1	1	B
1	2	2	B
2	1	2	B
1	3	3	M
3	1	3	M
2	2	4	M
3	2	6	A
2	3	6	A
3	3	9	A

Se l'impatto è potenziale, il calcolo è stato eseguito in questo modo: ai valori della rilevanza, determinati con il calcolo precedente, sono stati assegnati dei valori numerici: B = 1, M = 2, A = 3.

Alla probabilità che l'impatto si verifichi, parimenti, è stato assegnato un valore: 1, 2, 3.

Si è poi applicato lo stesso procedimento utilizzato per la valutazione della rilevanza per gli impatti effettivi, ottenendo ancora uno dei seguenti valori: 1, 2, 3, 4, 6, 9. Questi ultimi sono stati riclassificati: 1 e 2 = bassa (B), 3 e 4 = media (M), 6 e 9 alta (A).

Gli impatti rilevanti sono stati quindi analizzati per determinare i rischi e le opportunità a livello finanziario in ragione di possibili ulteriori impatti connessi.

Per porre a confronto la rappresentazione della rilevanza degli impatti dell'Organizzazione con quella dei portatori di interessi, questi ultimi sono stati consultati con un sondaggio che presuppone l'attribuzione della stessa scala di valori; le **priorità** vengono anche qui definite **A = alta, M = media, B = bassa**. L'approccio al dialogo con i portatori di interessi è descritto nel capitolo dedicato.

L'AGENDA 2030 PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

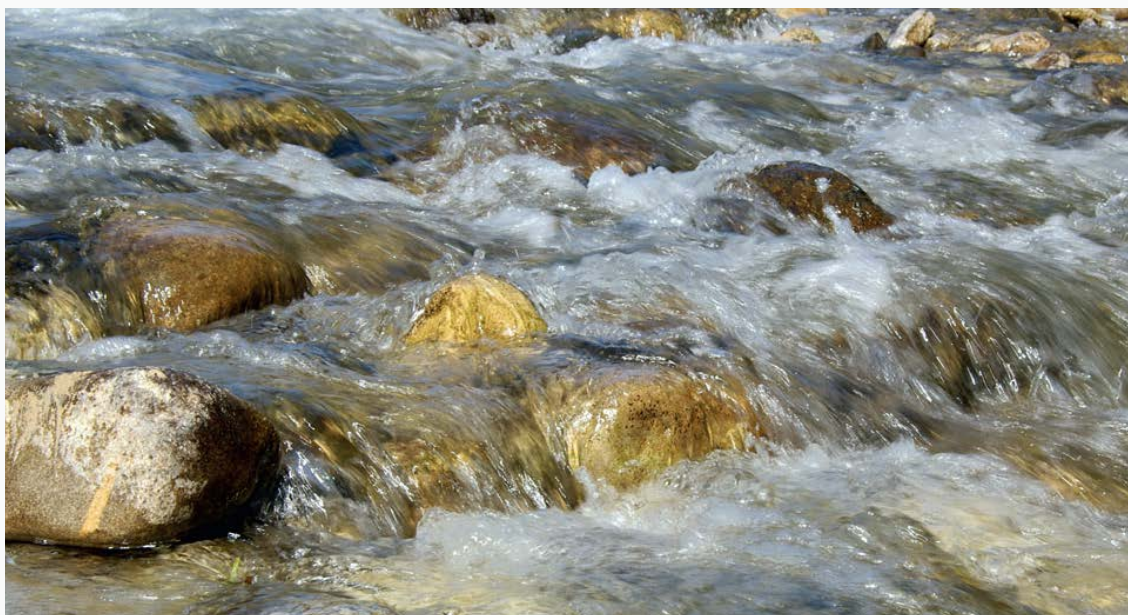
L'Agenda 2030 (*Risoluzione adottata dall'Assemblea Generale il 25 settembre 2015 [omissis] 70/1. Trasformare il nostro mondo: l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile*) è un documento fondamentale, pubblicato nel 2015 e sottoscritto da 193 Paesi membri dell'ONU, che descrive 169 target o traguardi per la sostenibilità per il pianeta raggruppati in 17 aree tematiche o macro-obiettivi, molti dei quali dovrebbero essere raggiunti, appunto, nel 2030.

Per affrontare gli impegni internazionali dell'Agenda 2030 e degli **Accordi di Parigi** (gli obiettivi nella lotta ai cambiamenti climatici e i piani d'azione per limitare il riscaldamento globale), nel 2019 la Commissione EU ha presentato un importante e ambizioso programma politico per rispondere alle sfide della presente e futura generazione di cittadini europei: il **Green Deal europeo**, ovvero una strategia di crescita economica sostenibile il cui principale obiettivo è ottenere la neutralità carbonica entro il 2050.

Gli obiettivi dell'Agenda 2030 in relazione alle aree d'impatto e relativi Standard GRI con le azioni di Acquedotto Poiana

<p>3 SALUTE E BENESSERE</p> 	<p>BUONA SALUTE Garantire una vita sana, promuovendo il benessere di tutti. GRI 401 Gestione forza lavoro-Occupazione GRI 403 Salute e Sicurezza sul Lavoro GRI 305 Emissioni</p>	<p>Acquedotto Poiana, in linea con gli obiettivi dell'Agenda 2030, si adopera quotidianamente per assicurare, a tutto il territorio che fornisce, acqua di qualità. Per raggiungere questo obiettivo svolge un'attività di controllo e analisi continua dei parametri intervenendo tempestivamente quando si verificano problemi.</p>
<p>4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ</p> 	<p>ISTRUZIONE DI QUALITÀ Mantenimento e sviluppo di nuove competenze, formazione continua. GRI 404 formazione e sviluppo professionale</p>	<p>Acquedotto Poiana, in linea con gli obiettivi dell'Agenda 2030, si adopera quotidianamente per assicurare a tutto il personale una formazione continua e di alta qualità.</p>
<p>5 PARITÀ DI GENERE</p> 	<p>PARITÀ DI GENERE Promuovere l'uguaglianza di genere e altri livelli di diversità. GRI 405 e 406 Politiche e interventi per Pari opportunità, diversità e antidiscriminazione GRI 401 Gestione forza lavoro occupazione GRI 404 Formazione e sviluppo professionale</p>	<p>All'interno dell'Organizzazione è garantita la parità di genere. Acquedotto Poiana in particolare assicura a tutti piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership.</p>
<p>6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI</p> 	<p>ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile di acqua e servizi igienico-sanitari GRI 306 Gestione dei rifiuti GRI 303 Gestione risorsa idrica</p>	<p>Acquedotto Poiana garantisce il mantenimento della qualità dell'acqua attraverso analisi e controlli dettagliati. L'Azienda si impegna costantemente per l'ottimizzazione del trattamento delle acque reflue. Attraverso progetti di comunicazione verso le comunità locali punta a rafforzare la partecipazione dei cittadini.</p>
<p>7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE</p> 	<p>ENERGIA RINNOVABILE E ACCESSIBILE Assicurare la disponibilità di servizi energetici accessibili, affidabili, sostenibili e moderni per tutti GRI 302 Energia</p>	<p>La Società adotta una politica che punta ad ottenere fonti energetiche convenienti, affidabili e moderne, basate su fonti rinnovabili presso gli impianti più energivori. Inoltre, lavora per implementare le infrastrutture e migliorare le tecnologie al fine di efficientare i consumi energetici nell'ottica della sostenibilità.</p>
<p>8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p> 	<p>BUONA OCCUPAZIONE E CRESCITA ECONOMICA Promuovere una crescita economica duratura e sostenibile, lo sviluppo occupazionale e un lavoro dignitoso per tutti. GRI 401 Gestione forza lavoro-occupazione GRI 404 Formazione e sviluppo professionale GRI 403 Salute e Sicurezza sul Lavoro GRI 302 Energia</p>	<p>Acquedotto Poiana è da sempre attento a garantire, per quanto possibile, lavoro nella zona in cui opera sia nella scelta del personale che dei fornitori.</p>
<p>9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p> 	<p>INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE Favorire l'innovazione e la promozione di un livello di industrializzazione sostenibile. GRI 201 Performance economiche</p>	<p>Gli investimenti in innovazione tecnologica garantiscono lo sviluppo di infrastrutture sempre più moderne e sostenibili, aumentando l'efficienza nell'utilizzo delle risorse e ottimizzando i processi.</p>
<p>13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO</p> 	<p>AGIRE PER IL CLIMA Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze. GRI 201 Performance economiche GRI 302 Energia GRI 305 Emissioni</p>	<p>Acquedotto Poiana si è assunto un impegno duraturo e concreto per l'ambiente e contribuisce alla lotta contro il cambiamento climatico e le sue conseguenze, adottando politiche e strategie di prevenzione dei rischi legati al clima e ai disastri naturali attraverso il Water Safety Plan. La Società si sta impegnando per aumentare la consapevolezza degli utenti rispetto al valore dell'acqua e per la sua tutela con incontri e partecipazione ad eventi.</p>
<p>14 VITA SOTT'ACQUA</p> 	<p>UTILIZZO SOSTENIBILE DEL MARE Conservare e utilizzare in modo sostenibile gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile. GRI 303 Gestione della risorsa idrica</p>	<p>Acquedotto Poiana con l'attività di depurazione delle acque reflue contribuisce a ridurre e prevenire l'inquinamento marino.</p>

1.5 COINVOLGIMENTO DEI PORTATORI DI INTERESSI



L'Azienda è partita da un'analisi e da un approfondimento sul contesto in cui svolge la sua attività, dalle principali istanze che manifestano i portatori di interessi sul territorio e dagli scenari futuri legati ai cambiamenti gestionali e climatici. Una volta identificati gli impatti rilevanti è stato somministrato un sondaggio per permettere all'Azienda di confermare la prioritizzazione dei temi materiali.

Sono stati individuati come portatori di interessi: i Soci, gli Utenti, i Dipendenti, i Fornitori e gli Istituti di credito.

La “**natura**” viene considerata un portatore di interessi “silenzioso”.

Gli scopi principali dell'attività di coinvolgimento dei portatori di interessi sono:

- la creazione di un dialogo proficuo sulla sostenibilità anche in previsione dell'applicazione della normativa ESRS emanata da Efrag;
- la verifica della rilevanza degli impatti dell'azienda.

Il Consiglio Europeo nel novembre 2022 ha approvato la Direttiva n. 2022/2464 sulla rendicontazione societaria di sostenibilità, che si innesta nel più ampio piano delle politiche dell'UE in materia di questioni ambientali, sociali e di governance.

EFRAG - European Financial Reporting Advisory Group




ESRS - European Sustainability Reporting Standards

I portatori di interessi vengono coinvolti a vario titolo e secondo differenti modalità nella valutazione della rilevanza degli impatti. Valutano tutti gli **impatti, reali e potenziali, negativi e positivi, diretti e legati alle conseguenze finanziarie.**

Le opinioni dei differenti portatori di interessi possono riguardare impatti generati dall'azienda (inside-out) o ai quali l'azienda deve far fronte (outside-in). Ad esempio, i Soci sono interessati agli impatti “inside-out”: risorsa idrica ben gestita, valore distribuito sul territorio. Gli Istituti di credito sono ragionevolmente interessati a come l'azienda si rende resiliente ad impatti “outside in”, che provengono dall'esterno, come l'eventuale incremento dei costi dell'energia.

Nello specifico, nel 2023 si è proceduto alla somministrazione di un sondaggio per alcuni dei portatori di interessi individuati.

Di seguito gli item del sondaggio per la conferma della prioritizzazione degli impatti.

Ambito sociale	<ul style="list-style-type: none"> - Salute e sicurezza sul lavoro - Formazione e competenze; sviluppo professionale - Valorizzazione delle diversità di genere, Pari Opportunità e Welfare - Principio di “Non Discriminazione” - Valutazione sociale dei fornitori - Salvaguardia della salute dell’utente attraverso una gestione curata e innovativa dei rifiuti 	
Ambito ambientale	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione dell’acqua - Razionalizzazione dei consumi energetici - Riduzione delle emissioni - Utilizzo di materiali riciclati - Gestione corretta dei rifiuti generati dall’azienda - Valutazione ambientale dei fornitori 	
Ambito economico e di governance	<ul style="list-style-type: none"> - Valore economico distribuito sul territorio - Impegno anche economico per adattarsi agli impatti che influenzano l’azienda - Regolarità negli adempimenti amministrativi e fiscali - Selezione dei fornitori con preferenza per quelli locali - Etica, anticorruzione e comportamenti competitivi - Disponibilità a corrispondere il giusto prezzo per lasciare ai giovani una qualità di vita come l’attuale 	

Nel grafico viene fornita una rappresentazione dei risultati emersi dal confronto.

Prioritizzazione dei temi materiali per i portatori di interessi di Acquedotto Poiana



Dall’analisi effettuata sulle risposte ottenute da tutti i portatori di interessi è emerso che la Salute e Sicurezza sul Lavoro è il tema più importante, a seguire la formazione e la salvaguardia della Salute dell’utente. Anche i temi inerenti ai consumi energetici e alla selezione dei fornitori hanno riscontrato particolare attenzione.

2. CONTESTO ECONOMICO

GRI Standard 201 – 1 / 4



Acquedotto Poiana nel 2023 ha conseguito un utile d'esercizio pari a **931.906,00 euro**, in significativo aumento rispetto al 2022 (**100.776,00 euro**).

Al 31.12.2023 il bilancio di Acquedotto Poiana presenta un patrimonio netto complessivo di **13.236.488,00 euro**, con un aumento del 7,57% rispetto al 2022 (**12.304.584,00 euro**). Il Valore della produzione nel 2023 è **9.045.434,00 euro**, aumentato del 13,87% rispetto al 2022 (**7.943.062,00 euro**).

Gli eventi che negli ultimi anni hanno maggiormente colpito le aziende sono stati il conflitto Russia - Ucraina, l'inflazione e le politiche delle banche centrali che hanno generato incertezze sulle prospettive di crescita. Anche il 2023 è stato un anno particolarmente problematico; nonostante il lento recupero di inizio anno, il semestre successivo è stato segnato da ulteriore incertezza determinata dal perdurare del conflitto Russia - Ucraina e dalla guerra in Medio Oriente, con l'aumento dei prezzi delle materie prime, in particolare dell'energia, che ha portato a un aumento generale dei costi di produzione, dei servizi e della spesa per gli investimenti, oltre che aver condizionato i costi di approvvigionamento di beni e servizi.

In questo contesto generale, aggravato da una situazione meteorologica avversa (che ha causato la rottura di una condotta adduttrice e provocato l'immissione di copiose quantità di acqua di piena fluviale nel sistema acquedottistico Poiana, Tologu, San Giorgio), l'Azienda si è fortemente impegnata e ha compiuto una serie di azioni per mantenere alta la qualità dei servizi adoperandosi per ridurre i costi di produzione e aumentare la resa degli impianti.

Infatti, tra le importanti attività realizzate nel corso dell'anno si devono sottolineare le azioni di ricerca delle perdite idriche, la modellazione delle reti fognarie, la modellazione dei processi depurativi di alcuni impianti, le innovazioni sui processi depurativi finalizzate a una migliore resa depurativa e al contenimento dei costi energetici, la diagnosi energetica sugli impianti più energivori per monitorare e contenere il fabbisogno energetico.

2.1 VALORE GENERATO - VALORE DISTRIBUITO - VALORE TRATTENUTO

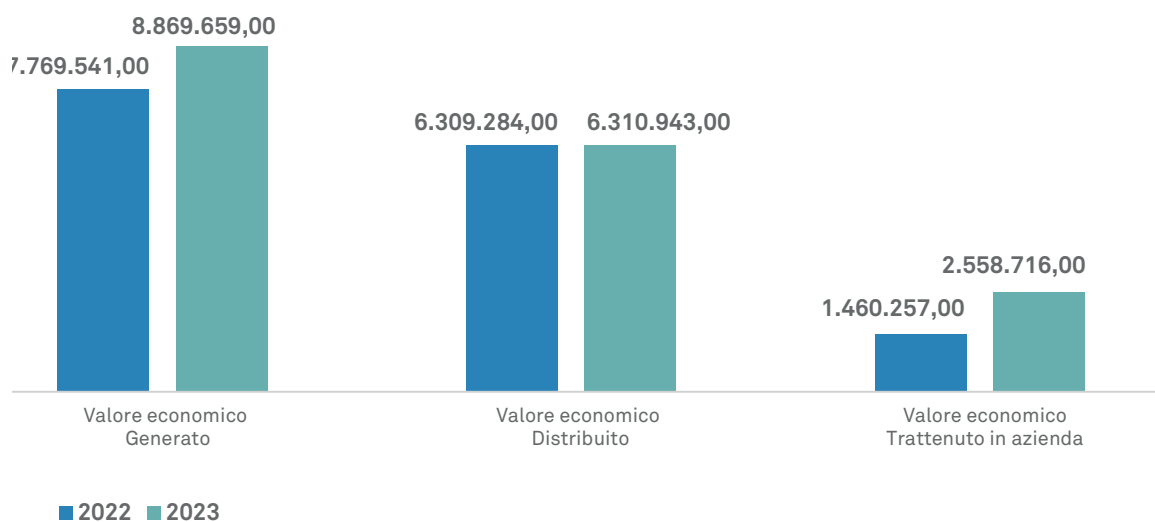


Nella tabella che segue è riportato il valore economico generato da Acquedotto Poiana nel corso del biennio 2022-2023, con evidenza della componente distribuita ai portatori di interessi e di quella trattenuta internamente a garanzia e supporto dell'evoluzione e della crescita dell'Azienda. Nel presente documento non vengono riportati i rendiconti economici e patrimoniali già elaborati e presenti nel Bilancio di Esercizio 2023.

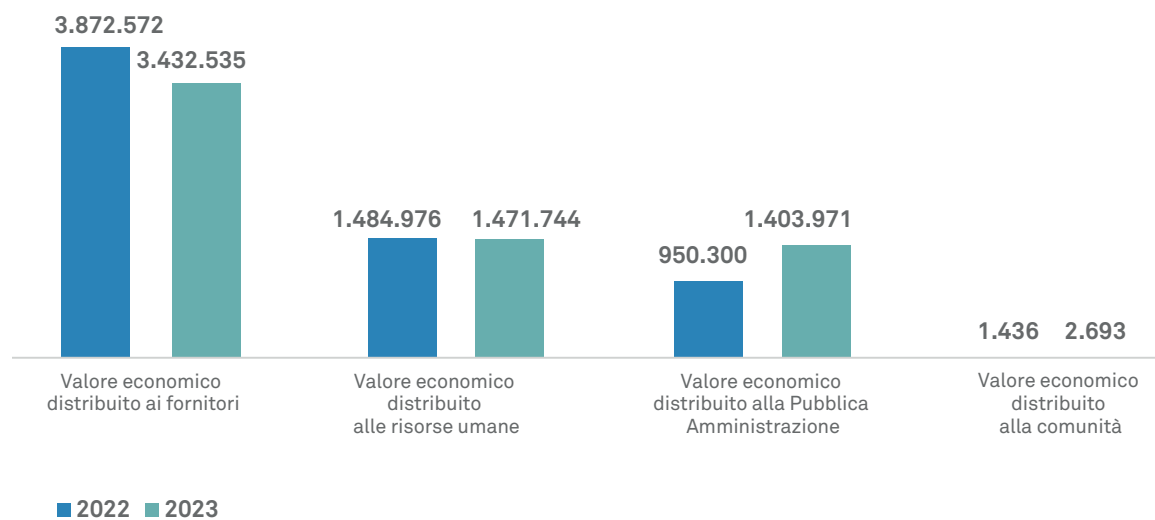
Il valore economico Generato e Distribuito ai portatori di interessi	2022	2023
ricavi delle vendite e delle prestazioni	5.900.249,00	5.893.738,00
altri ricavi	1.822.458,00	2.879.188,00
proventi finanziari	46.834,00	96.733,00
Valore economico Generato	7.769.541,00	8.869.659,00
costo per materie prime e di consumo (al netto delle variazioni)	423.542,00	406.317,00
costi per servizi	3.442.223,00	3.021.174,00
altri costi	6.807,00	5.044,00
Valore economico Distribuito ai fornitori	3.872.572,00	3.432.535,00
costi per il personale	1.484.976,00	1.471.744,00
Valore economico Distribuito alle risorse umane	1.484.976,00	1.471.744,00
Valore economico Distribuito ad azionisti e finanziatori	0,00	0,00
costi per il personale	399.754,00	424.288,00
altri costi	668.473,00	673.967,00
imposte sul reddito	53.484,00	405.175,00
contributo c/esercizio	-171.411,00	-99.459,00
Valore economico Distribuito alla Pubblica Amministrazione	950.300,00	1.403.971,00
Valore economico Distribuito alla comunità	1.436,00	2.693,00
Valore economico Distribuito	6.309.284,00	6.310.943,00
Valore economico Trattenuto in azienda	1.460.257,00	2.558.716,00

Rappresentazione grafica del Valore Generato, Distribuito e Trattenuto dall'azienda negli anni 2022 e 2023 in euro.

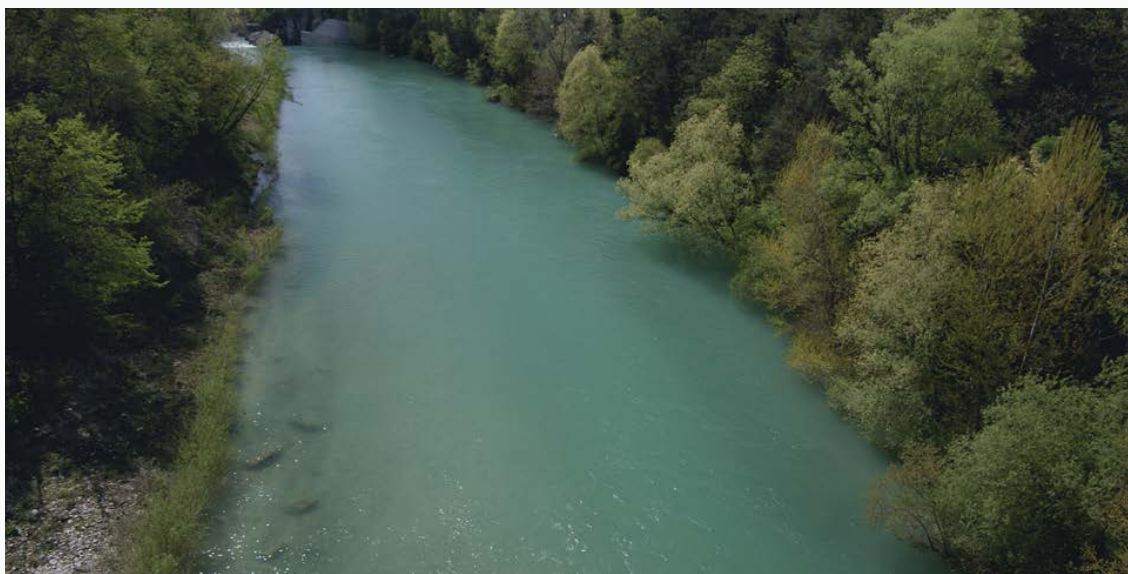
Valore Generato, Distribuito e Trattenuto 2022 e 2023



Ripartizione del Valore Distribuito sul territorio anni 2022 e 2023



2.2 ONERI, AIUTI E SOVVENZIONI



In riferimento alla normativa relativa agli aiuti di Stato, l'Acquedotto Poiana ha ricevuto sovvenzioni, contributi, incarichi retribuiti e comunque vantaggi economici di cui alla legge 124/17, art.1, comma 25 pari a 837.480,00 euro. La seguente tabella riporta i dati inerenti a soggetti eroganti, ammontare e descrizione delle motivazioni annesse al beneficio.

Soggetto erogante	Causale	Riferimento normativo	Importo
Amministrazione finanziaria	Credito d'imposta a favore delle imprese non energivore	Decreto-legge 30/03/2023, n. 34	80.645,00
Amministrazione finanziaria	Credito d'imposta a favore delle imprese non energivore	Decreto-legge 30/03/2023, n. 34	18.814,00
AUSIR Autorità Unica per i Servizi Idrici e i Rifiuti c.f. 94145210301	Realizzazione della condotta fognaria di via Gorizia, piazza Resistenza e via Manzano a Cividale del Friuli (Ud) – 2° lotto	L.R. 12/2009 art. 5, co. 4,5,6 e 7	44.991,00
AUSIR Autorità Unica per i Servizi Idrici e i Rifiuti c.f. 94145210301	Realizzazione della condotta fognaria lungo via Oselin in Comune di Remanzacco (Ud)	L.R. 12/2009 art. 5, co. 4,5,6 e 7	44.991,00
AUSIR Autorità Unica per i Servizi Idrici e i Rifiuti c.f. 94145210301	Realizzazione della condotta fognaria a servizio della z.i. di Manzano – 1° lotto	L.R. 12/2009 art. 5, co. 4,5,6 e 7	44.991,00
AUSIR Autorità Unica per i Servizi Idrici e i Rifiuti c.f. 94145210301	Adeguamento e potenziamento dei depuratori di Premariacco (Ud)	L.R. 12/2009 art. 5, co. 4,5,6 e 7	31.493,00
AUSIR Autorità Unica per i Servizi Idrici e i Rifiuti c.f. 94145210301	Realizzazione di un nuovo sedimentatore presso il depuratore di Cascina Rinaldi in comune di San Giovanni al Natisone (Ud)	L.R. 25/2016	240.561,00
AUSIR Autorità Unica per i Servizi Idrici e i Rifiuti c.f. 94145210301	Realizzazione di una vasca di denitrificazione presso il depuratore di Medeuza in comune di San Giovanni al Natisone	L.R. 25/2016	95.000,00
Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti	PNRR-M2C4-I4.2-179		36.400,00
Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti	PNRR-M2C4-I4.2-179		36.400,00
Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti	PNRR-M2C4-I4.2-179		117.224,00
CSEA Cassa per i servizi energetici e ambientali c.f. 80198650584	Masterplan Acquedotti FVG 2021-2051 Interconnessione sistemi acquedottistici esistenti		82.370,00

I contributi PNRR e Masterplan sono stati incassati per il tramite di CAFC S.p.A. (per ulteriori specifiche si rinvia al Registro Nazionale degli Aiuti di Stato).

2.3 INVESTIMENTI



Nel 2023 Acquedotto Poiana ha svolto una serie di attività e azioni di ricerca finalizzate alla riduzione delle perdite insieme a una importante campagna di comunicazione nei Comuni serviti per l'ottimizzazione del sistema acquedottistico attraverso la modellazione-calibrazione della rete, l'installazione di riduttori di pressione e l'interconnessione dell'Acquedotto di San Nicolò con quelli superiori di Ziracco, Poiana, Tologu e San Giorgio.

Un importante impegno è stato anche dedicato ai progetti inerenti alla digitalizzazione e al monitoraggio delle reti, con risorse del PNRR – M2C4 ed è proseguito il progetto per l'elaborazione del piano generale acquedottistico.

Tra le principali opere realizzate nel 2023 si segnalano:

Opere acquedottistiche

- la sostituzione di misuratori vetusti presso le utenze;
- la realizzazione del telecontrollo di aspetti qualitativi quali controllo del cloro residuo, della torbidità e della temperatura;
- la realizzazione di opere minori di potenziamento delle reti di distribuzione;
- la progettazione della sostituzione e potenziamento della condotta distributrice tra Ippis di Premariacco e Case di Manzano;
- la progettazione insieme agli altri gestori del progetto “Interventi finalizzati alla riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti” a valere sulle risorse del PNRR – M2C4;
- la realizzazione di un pozzo sostitutivo presso il sollevamento di San Nicolò di Manzano.

Opere fognarie

- la conclusione della redazione del progetto generale delle fognature di Buttrio;
- la conclusione della progettazione generale delle fognature con l'ultimo progetto di Cividale del Friuli;
- l'aggiornamento del progetto per il comune di San Giovanni al Natisone - Lotto 3 - Fognatura via Brava e via Casali e via Pesenalat (depuratore di Medeuzza)
- l'aggiornamento del progetto esecutivo per il comune di Manzano o.p. 2/2018 – Scarico di piena fognaria (scatolare) tratta via della Muraglia/via Leonardo da Vinci – Lotto 2;
- la progettazione dell'adeguamento della tratta fognaria lungo via Persereano e via del Molino a Lauzacco in comune di Pavia di Udine ora finanziata con fondi PNRR e facente parte di un unico progetto CAFC - Poiana intitolato "PNRR-M2C4-I4.4 – Dismissione depuratori di Villacaccia e Nespolo in comune di Lestizza e rete fognaria in comune di Pavia di Udine - Intervento A.2 Adeguamento della tratta fognaria in via Persereano e via Molino a Lauzacco in Comune di Pavia di Udine;
- la progettazione esecutiva e l'affidamento dei lavori del collegamento fognario del depuratore di Leproso al nuovo depuratore di Orsaria in comune di Premariacco;
- la realizzazione del completamento della sistemazione della condotta fognaria delle acque nere del SIFO – Moimacco;
- la realizzazione di un impianto di sollevamento delle acque reflue e della relativa condotta di mandata a servizio di via Fanteria Brigata Umbria a Percoto in Comune di Pavia di Udine.

Opere di depurazione

- la realizzazione di un nuovo sedimentatore presso il depuratore di Cascina Rinaldi in comune di San Giovanni al Natisone;
- l'adeguamento e potenziamento del depuratore di Merlana in comune di Trivignano Udinese;
- la realizzazione delle opere per l'installazione dei depuratori mobili presso il depuratore di Ponte San Quirino in comune di San Pietro al Natisone.
- In ultimo sono stati completati i nuovi uffici, destinati al pubblico e alle riunioni, presso la sede aziendale.

La rete di imprese "*Smart Water Management FVG*", costituita nel 2022, alla quale partecipano tutti i gestori del Friuli Venezia Giulia per realizzare progetti comuni, ha seguito l'iter dei seguenti progetti:

- "Interventi finalizzati alla riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti" a valere sulle risorse del PNRR – M2C4;
- Essiccatore fanghi da impianti di depurazione acque reflue urbane Regione FVG a valere sul PNRR - M2C1– Linea d'intervento C;
- Piccoli acquedotti montani - Progetto pilota di ottimizzazione tecnologica a valere sui fondi POS FESR 2021-2027.

Nel corso del 2023 le opere finanziate nell'ambito del PNRR sono state tutte progettate e appaltate.

2.4 I FORNITORI



Acquedotto Poiana, se possibile, privilegia fornitori locali di comprovata affidabilità. Nella tabella si dà evidenza del numero e dei valori percentuali di tutti i fornitori di Acquedotto Poiana per area territoriale.

Fornitori e valore delle forniture, dei servizi e delle opere	2022	2023
n. fornitori attivi	194	220
n. fornitori attivi con sede legale nella Provincia di Udine	117	121
n. fornitori attivi con sede legale in Friuli Venezia Giulia	131	137
n. fornitori attivi con sede legale in Italia	192	218
Importo totale delle forniture in €	5.769.993,57	7.438.496,54
Percentuale del fatturato delle forniture distribuito a fornitori con sede legale in provincia di Udine rispetto al fatturato totale	62,64%	63,42%
Percentuale del fatturato delle forniture distribuito a fornitori con sede legale in Friuli Venezia Giulia rispetto al fatturato totale	66,56%	80,06%
Percentuale del fatturato delle forniture distribuito a fornitori con sede legale in Italia rispetto al fatturato totale	99,80%	98,24%

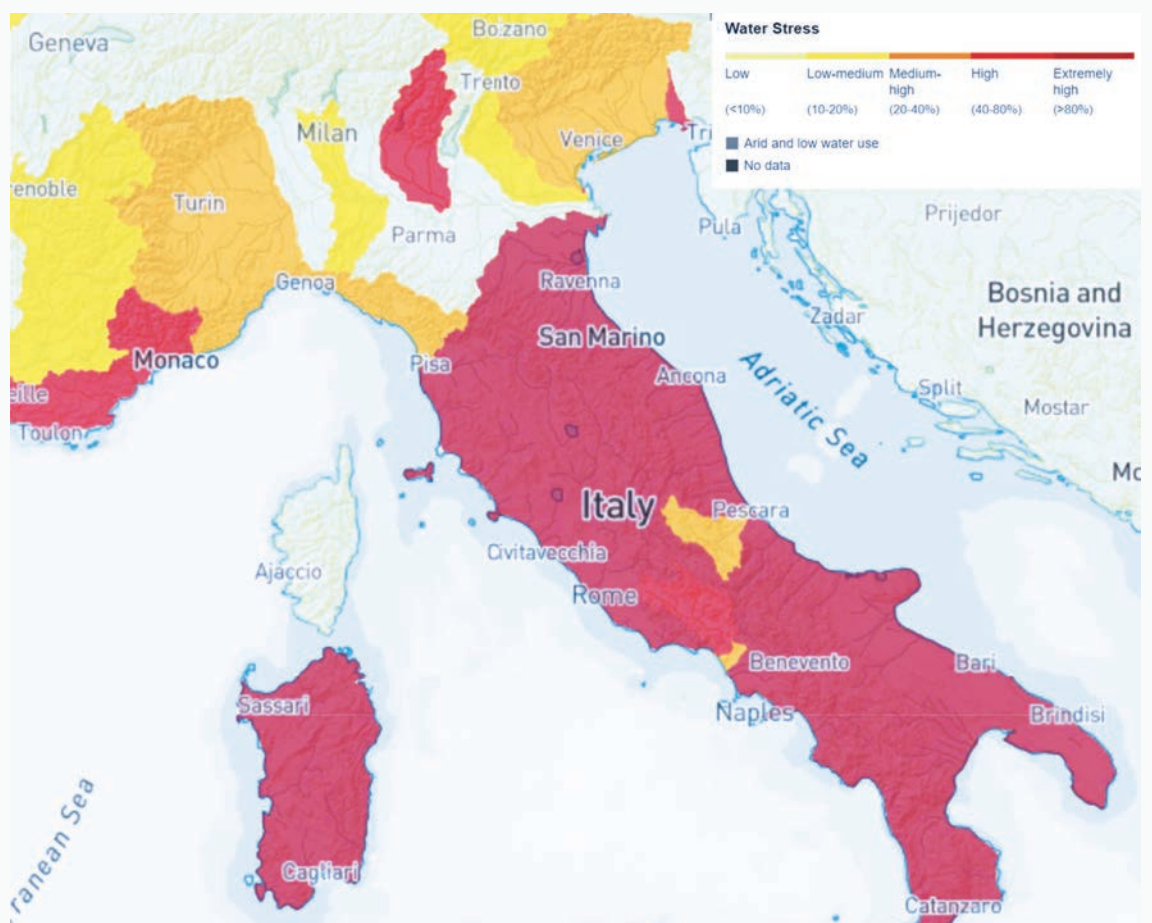
3. SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

GRI Standard 3 – 3
GRI Standard 302 - 1 / 2 / 3
GRI Standard 303
GRI Standard 305 - 1 / 2 / 3 / 4 / 6 / 7
GRI Standard 306

3.1 LA RISORSA IDRICA

All'interno dell'Agenda 2030 e, nello specifico, con l'SDG 6 (Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico sanitarie), l'ONU fissa i target per garantire l'accesso universale ed equo all'acqua potabile sicura (Target 6.1) e per garantire la qualità della risorsa idrica, riducendo al minimo il rilascio di sostanze chimiche e di materiali pericolosi (Target 6.3). Per quanto il territorio friulano non sia povero d'acqua, i cambiamenti climatici in atto richiedono grande attenzione al suo utilizzo. Il territorio della provincia di Udine è considerato a rischio **stress idrico medio-alto**.

Fonte ufficiale da GRI Standard 303 Bibliografia: www.wri.org/our-work/project/aqueduct/



SERVIZIO ACQUEDOTTO



Il servizio acquedotto ha come oggetto la distribuzione dell'acqua dalla fonte di approvvigionamento all'utente finale, mediante la conduzione di opere di captazione, impianti di potabilizzazione, accumuli e reti di distribuzione.

La rete idrica di Acquedotto Poiana si estende su un territorio di 311 km² e serve una popolazione di 54.412 persone. Dal punto di vista orografico, geologico, urbanistico e insediativo, si può catalogare come una zona prevalentemente pianeggiante e collinare, popolata di insediamenti agricoli, commerciali e industriali, mentre il solo comune di San Pietro al Natisone presenta un territorio prevalentemente pedemontano, con insediamenti piccoli e sparsi. L'acqua viene fornita a 23.481 utenze mediante differenti sistemi acquedottistici. La risorsa idrica viene prelevata sia da pozzi che da sorgenti. L'intera fornitura di acqua potabile è suddivisa in 9 acquedotti indipendenti e 16 sub-forniture da gestore CAFC. I sistemi acquedottistici sono così organizzati:

- Acquedotto Poiana-Tologu-San Giorgio: tale sistema rifornisce gli abitati di Buttrio, Cividale del Friuli, Corno di Rosazzo, Remanzacco, Manzano, Moimacco, Premariacco e San Pietro al Natisone. L'acqua proviene per il 97% dalla sorgente Poiana situata in comune di Pulfero in prossimità del confine con la Slovenia, la restante acqua proviene dalla sorgente Tologu e dal pozzo di San Giorgio che ha funzione di copertura in fase di scarsità idrica delle sorgenti;
- Acquedotto di San Nicolò: 3 pozzi di emungimento presenti in località San Nicolò forniscono l'acqua ai comuni di Buttrio, Corno di Rosazzo, Manzano, Pavia di Udine, Pradamano, San Giovanni al Natisone e Trivignano Udinese;
- Acquedotto di Ziracco: l'impianto vede la presenza di 2 pozzi che alimentano la rete idrica a servizio di Remanzacco e Pradamano;
- Acquedotti sorgenti minori: vi sono 6 sorgenti minori caratterizzate da basse portate che riforniscono acqua ad alcune frazioni del comune di San Pietro e alla frazione di Mezzomonte in comune di Cividale del Friuli;
- Sub-forniture: alcune parti della rete idrica di Cividale del Friuli e San Pietro al Natisone ricevono acqua dal gestore CAFC.

Suddivisione in comparti (acquedotti) dell'intero servizio idrico potabile di Acquedotto Poiana

CONDOTTE

— condotte

□ comuni

Acquedotti_sistemi

■ POIANA TOLOGU SAN GIORGIO

■ SAN NICOLÒ

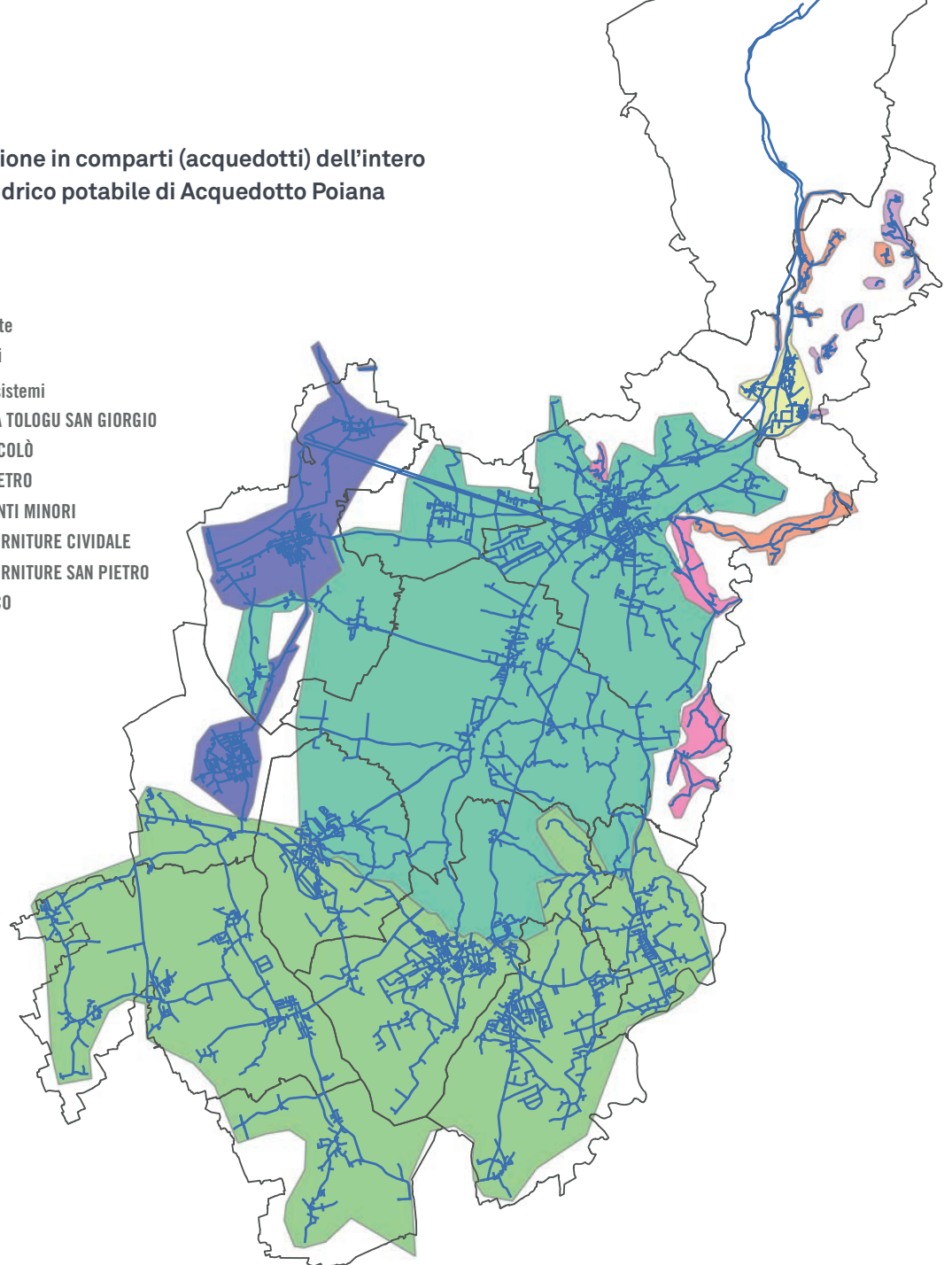
■ SAN PIETRO

■ SORGENTI MINORI

■ SUB FORNITURE CIVIDALE

■ SUB FORNITURE SAN PIETRO

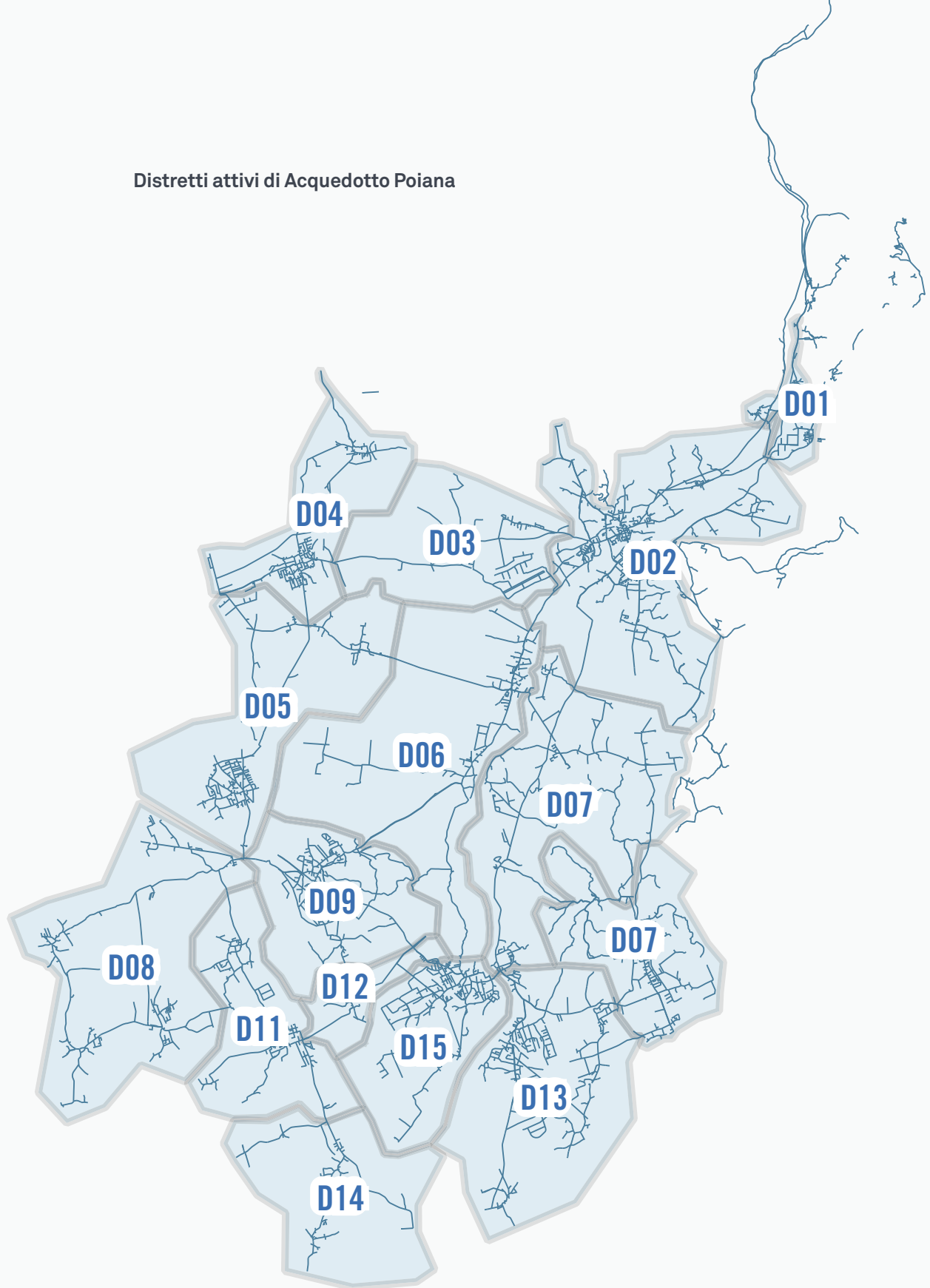
■ ZIRACCO



A oggi le reti di distribuzione di Acquedotto Poiana assommano a una lunghezza di circa 679 km; si aggiungono 58 km di condotte adduttrici. Si contano 21 serbatoi. Le condotte sono state posate in un arco temporale molto lungo a partire dall'anno di fondazione (1912) ad oggi. L'acqua viene sollevata ove necessario grazie ad impianti di pompaggio: sono operativi **17 impianti di sollevamento acquedotto**. Le operazioni di sollevamento rappresentano anche una delle voci di maggior consumo di energia per questa tipologia di servizio.

Fa parte dell'attività di servizio acquedotto anche la realizzazione e la manutenzione degli allacciamenti alla rete idrica dell'utenza, dell'installazione dei sistemi di misura dei consumi degli utenti e la distrettualizzazione delle reti. Quest'ultima conta 15 distretti attivi monitorati in real-time tramite 40 misuratori di portata con tecnologia ad ultrasuoni e misuratori di pressione. I misuratori ad ultrasuoni utilizzano data-logger con acquisizione del dato ogni sei minuti ed invio a piattaforma di controllo e gestione. Tali distretti sono attivi da una decina d'anni e permettono di ottimizzare l'organizzazione della squadra specializzata di ricerca perdite costituita da due tecnici formati e certificati. Il monitoraggio degli indici di perdita in ciascun distretto dà evidenza sul nascere della formazione di nuove perdite e consente un intervento rapido, rendendo così possibile tutelare la risorsa idrica e puntare a una riduzione continua delle perdite idriche sulla rete.

Distretti attivi di Acquedotto Poiana



Il servizio è inoltre supportato da un modello matematico della rete e da un sistema GIS contenente tutte le informazioni su reti, impianti e utenze. Acquedotto Poiana ha anche sviluppato internamente uno strumento decisionale basato su analisi multi-criterio per la prioritizzazione della sostituzione/potenziamento delle condotte idriche dal 2022.

VALORE E QUALITÀ DELL'ACQUA

Lo Standard GRI 303 - 2018 Acqua ed effluenti chiede che alcuni dati inerenti alla gestione della risorsa idrica siano descritti grazie all'unità di misura "megalitri" (Ml). Un megalitro equivale a un milione di litri ovvero a 1000 m³.

Acquedotto Poiana preleva esclusivamente acqua dolce* non essendoci prelievi idrici di acqua di mare. Nel 2023 sono stati prelevati dall'ambiente 7.829.128 m³ di acqua, rispettivamente 4.204.603 m³ da sorgenti e 3.624.525 m³ da falda. Considerando l'apporto in rete delle sub-forniture pari a 569.532 m³ per il 2023, l'acqua immessa in rete ammonta a 8.398.660 m³ con un calo del 2% rispetto all'anno precedente.

Prelievi dal sottosuolo e dalle captazioni superficiali nel biennio 2022 - 2023

Soggetto erogante	2022		2023	
Tipologia di prelievo	n.	m ³ /anno prelevati	n.	m ³ /anno prelevati
Pozzi	6	3.896.078	6	3.624.525
Sorgenti	8	4.095.212	8	4.204.603
Totale acque sotterranee (totale)		7.991.290		7.829.128
Acqua importata da altri gestori	16	581.753	16	569.532
Totale	30	8.573.043	30	8.398.660

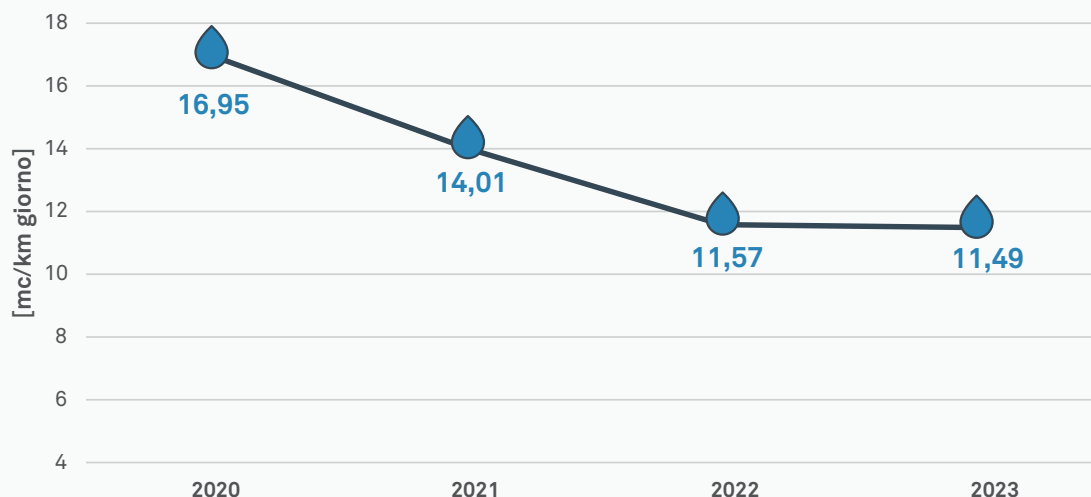
Consumi d'acqua in m ³ nel biennio	2022	2023
Misurati, forfettari e grandi utenze	4.576.562	4.268.663

Unità finali servite nel biennio	2022	2023
Unità finali servite (uso domestico)	20.472	20.528
Unità finali servite (uso non domestico)	2.944	2.953
Totale unità finali servite	23.416	23.481

* contenente meno di 500 parti per milione (ppm) di sali disciolti (o meno dello 0,05%).

Le perdite idriche lineari sono state pari a 11,57 m³/km/gg per il 2022 e pari a 11,49 m³/km/gg per il 2023. Da diversi anni, Acquedotto Poiana è impegnato nella riduzione continua delle perdite. I processi di ricerca e riparazione sono stati ottimizzati, permettendo dal 2020 al 2023 di non disperdere nell'ambiente una quantità pari a 1.933.962 m³ di acqua.

Perdite idriche lineari



In merito alla qualità dell'acqua erogata, essa viene garantita mediante un capillare sistema di monitoraggio basato su campionamenti ai punti di prelievo. Le analisi chimico-fisiche e microbiologiche vengono effettuate nel rispetto della più recente normativa di legge (D.Lgs. 18/2023). Nel 2023 sono stati eseguiti 228 campioni per un totale di 2.820 parametri determinati. Dal 2019 Acquedotto Poiana per il mantenimento e il controllo della qualità delle acque potabili ha inoltre implementato controlli di processo e monitoraggio avanzati che andranno a concludersi grazie al progetto "POR-FESR Digitalizzazione degli acquedotti rurali montani di piccole e micro-dimensioni" in corso di svolgimento. L'acqua viene disinfettata mediante ipoclorito di sodio, il processo di disinfezione è completamente automatizzato e un sistema di controllo in real-time mediante sonde di misura permette sia di garantire il dosaggio ottimale del reagente che il monitoraggio dei parametri da remoto. In alcuni impianti sono presenti sistemi di filtrazione a sabbia e/o a carboni attivi granulari, i sistemi di filtrazione a sabbia permettono di contenere i fenomeni di torbidità dovuti a eventi meteorologici intensi nelle aree afferenti alle sorgenti minori. I livelli di torbidità sono costantemente monitorati mediante sonde di misura telecontrollate. I carboni attivi granulari trovano impiego in alcuni pozzi come azione preventiva di tutela della risorsa dalla presenza di eventuali contaminanti nelle acque di falda.

Nel 2023, a seguito di un evento meteorologico estremo che ha colpito l'acquedotto Poiana-Tologu-San Giorgio, sono state emesse sei ordinanze di non potabilità a causa della presenza di alta torbidità legata alla rottura della tubazione adduttrice scalzata dalla piena del fiume Natisone.

Prelievi dal sottosuolo e dalle captazioni superficiali nel biennio 2022 - 2023

La qualità dell'acqua	2022	2023
Ordinanze di non potabilità		
Numero di ordinanze di non potabilità	0	6
Numero complessivo di utenti finali interessati da ordinanze di non potabilità (compresi utenti indiretti)	0	13.564
Analisi autocontrollo acquedotto		
Numero campioni totali (captazione, distribuzione, nuove reti, analisi di processo, indagini analitiche una tantum)	185	228
Numero campioni effettuati in distribuzione, a valle di impianti di potabilizzazione	139	180
Numero di campioni effettuati in distribuzione a valle di impianti potabilizzazione, non conformi ai limiti imposti dalla normativa in vigore al tempo delle analisi	6	8
Numero di parametri analizzati nei campioni effettuati in distribuzione a valle di eventuali impianti di potabilizzazione	2.352	2.820

Il Masterplan per il Servizio acquedotto

Nel biennio 2022 – 2023 sono continuati anche gli impegni inerenti al *Masterplan*, il progetto avviato per far fronte al cambiamento climatico sviluppato dai gestori del Servizio Idrico Integrato del Friuli Venezia Giulia nell'ambito del Piano Nazionale Acquedotti del Governo italiano. Oltre all'Acquedotto Poiana, i gestori del Servizio Idrico Integrato che partecipano al progetto sono CAFC, AcegasApsAmga, Acquedotto del Carso, HydroGEA, Irisacqua e LTA. Il piano è stato presentato alla Regione e all'ARPA Friuli-Venezia Giulia. Il piano prevede che, attraverso una serie di interconnessioni, nel caso un acquedotto dovesse presentare qualche problematica di approvvigionamento idrico o di distribuzione, altri acquedotti supplirebbero minimizzando i disagi per i cittadini. Le opere del Masterplan saranno recepite nei piani di programmazione degli investimenti.



Prevenzione e tutela del territorio: il Water Safety Plan

L'Organizzazione Mondiale della Sanità sostiene che il metodo più efficace per la salvaguardia della risorsa idrica si debba basare su una valutazione e una gestione del rischio globale, che includa tutte le fasi della filiera idrica, dalla captazione alla distribuzione al consumatore: il modello viene denominato Water Safety Plan (Piano di Sicurezza dell'Acqua). Il rispetto di requisiti minimi di salubrità e qualità chimica, fisica, microbiologica e radiologica si ottiene attraverso misure di protezione della qualità delle risorse captate, dell'efficacia e della sicurezza dei sistemi di trattamento che garantiscono l'igienicità degli impianti di distribuzione. Acquedotto Poiana sin dal 2017 si è dotata del Piano di Sicurezza dell'Acqua, aggiornato annualmente a fronte delle implementazioni dei sistemi e delle necessità. Acquedotto Poiana partecipa anche al progetto unitario tra gestori per la redazione di un piano regionale di sicurezza dell'acqua.

Progetto PNRR: Smart Water Management - Gestione avanzata dei sistemi idrici per la riduzione delle perdite sulle reti di distribuzione del Friuli-Venezia Giulia e del Veneto Orientale

Il progetto PNRR nasce in collaborazione con gli altri gestori della Regione Friuli Venezia Giulia e ha come obiettivo la riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, compresa la loro digitalizzazione e il monitoraggio per una gestione sostenibile della risorsa idrica.

Il progetto prevede:

- Ricognizione della consistenza delle reti e degli impianti e loro rappresentazione tramite GIS per procedere all'asset management dell'infrastruttura: si prevede l'ottimizzazione dei dati già esistenti nei sistemi informativi aziendali;
- Modellazione idraulica della rete: Acquedotto Poiana dispone della modellazione matematica dell'infrastruttura ma con il presente progetto intende affinare la calibrazione dove già effettuata (modello sistemi acquedottistici principali) e implementarla laddove non effettuata (modelli sistemi acquedottistici minori);
- Installazione di valvole di riduzione della pressione per il water pressure management nel sistema acquedottistico di San Nicolò (rete idrica 302 km);
- Distrettualizzazione delle reti e controllo attivo delle perdite: Acquedotto Poiana ha come obiettivo l'ottimizzazione della distrettualizzazione, ammodernando i punti di misura e introducendo nuovi distretti, con il raggiungimento del 98% di copertura della rete di distribuzione;
- Pre-localizzazione delle perdite tramite metodi classici (acustici) e innovativi su tutta la rete di distribuzione e attività di riparazione / sostituzione di tratti di condotte idriche;
- Installazione di strumenti di smart-metering per la misurazione dei volumi consumati dall'utenza su un'area pilota per un totale di 217 misuratori.

Distribuzione nuovi distretti e sub-distretti



Nell'ambito di un uso consapevole e sostenibile della risorsa idrica, Acquedotto Poiana sta predisponendo il Progetto generale dell'acquedotto che prevede l'efficientamento del sistema per ridurre il prelievo della risorsa idrica, i consumi energetici e una maggiore continuità dell'erogazione del servizio.



Servizio fognatura

Il servizio fognatura opera per il funzionamento della complessa infrastruttura sotterranea che permette la raccolta e il convogliamento delle acque reflue domestiche, industriali e di deflusso urbano. La rete fognaria si estende per 531 km, di cui 457 km di rete mista, 42 km di rete bianca e 32 km di rete nera a servizio di 18.506 allacciamenti fognari di cui 56 utenze di tipo industriale. Sono presenti nella rete 165 sfioratori di piena, conformi alla normativa vigente, che permettono in tempo di pioggia di limitare l'impatto sull'ambiente dell'attivazione degli scarichi. L'acqua reflua viene pompata lungo la rete in 46 stazioni di sollevamento.

Il servizio svolge attività di manutenzione ordinaria e straordinaria, garantendo il corretto controllo qualitativo anche verso tutti quegli scarichi che per natura potrebbero diventare pericolosi se non adeguatamente trattati. Gli interventi sulla rete fognaria avvengono seguendo un programma di gestione e manutenzione ordinaria oppure su segnalazione dell'utente o altro soggetto interessato. Le utenze industriali sono state verificate allo scarico con la determinazione di 996 parametri chimico-fisici e microbiologici. Molti degli interventi di pulizia e spurgo delle condotte fognarie riguardano allacciamenti degli utenti, pertanto non sono dovuti a criticità sulla rete pubblica.

Nel 2023 sono state eseguiti 1.942 interventi di verifica/ispezione o sopralluoghi per 272 interventi di manutenzione effettuati e 48 interventi di ricerca perdite.

L'operazione di rilievo geometrico e topografico della rete fognaria avviata nel 2000 ha trovato conclusione a fine 2023 con il comune di Cividale del Friuli. L'intera rete di drenaggio urbano è stata modellata matematicamente su software EPA-SWIMM. Tale strumento ha permesso ad Acquedotto Poiana di conoscere il funzionamento idraulico del sistema in diversi scenari operativi consentendo anche una consapevole gestione delle pratiche di invarianza idraulica. Quest'ultima rappresenta un elemento importante per la sostenibilità ambientale del drenaggio urbano.

L'accesso alle informazioni sulle reti al personale dipendente e agli altri portatori di interesse è supportato da un sistema GIS.



Servizio depurazione

Il servizio cura i trattamenti finali dell'acqua reflua convogliata mediante la rete fognaria verificando l'efficienza dei processi, mediante l'analisi di parametri chimico-fisici e microbiologici e delle principali grandezze idrauliche.

Acquedotto Poiana gestisce 31 impianti di trattamento delle acque reflue, di cui 17 impianti con potenzialità compresa tra i 2.000 e i 10.000 Abitanti Equivalenti e i restanti con potenzialità inferiore a 2.000 Abitanti Equivalenti. Tra gli impianti di più piccola dimensione vi sono 2 vasche Imhoff, 1 impianto con trattamento primario e 11 impianti con trattamento secondario. Per gli impianti di dimensione compresa tra i 2.000 e i 10.000 abitanti equivalenti vi sono 16 impianti con trattamento secondario e 1 impianto con trattamento terziario. Le acque depurate presso gli impianti di Acquedotto Poiana vengono destinate pressoché interamente a corpi idrici superficiali (la quota destinata al suolo è di carattere residuale). Non sono presenti, invece, scarichi a mare. Gli impianti di depurazione rispettano le prescrizioni delle rispettive autorizzazioni allo scarico, che tengono in considerazione la natura e lo stato ecologico del corpo idrico recettore, oltre alla posizione del bacino idrico ricevente in aree destinate a specifico utilizzo.

Nel 2023 sono stati eseguiti 262 campioni di controllo per un totale di 3.431 parametri determinati. Inoltre, grazie anche alle sonde di monitoraggio visibili al telecontrollo, Acquedotto Poiana esegue autonomamente una serie di verifiche interne per garantire il corretto funzionamento degli impianti di depurazione. Il servizio di depurazione svolge inoltre attività di verifica del regolare funzionamento delle apparecchiature elettromeccaniche e delle strumentazioni installate; predispone e segue, inoltre, le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria affidate a fornitori. Gli interventi di manutenzione sugli impianti di trattamento delle acque reflue avvengono o in forma programmata o su segnalazione del personale operativo di Acquedotto Poiana. Sono stati eseguiti 3.726 interventi di verifica/ispezione o sopralluoghi per 1.806 interventi di manutenzione effettuati. Il servizio è supportato dalla modellazione matematica per la simulazione dei processi di trattamento delle acque reflue di ogni singolo impianto che permette di valutare le efficienze di abbattimento e i costi energetici degli impianti in diversi scenari operativi e soluzioni alternative per il miglioramento delle rese di processo. Lo strumento viene utilizzato anche in fase di progettazione per verificare differenti configurazioni di nuovi impianti da realizzare. Con tali strumenti Acquedotto Poiana nel 2023 ha realizzato un innovativo impianto di depurazione mobile in container basato su tecnologia MBBR (Moving Bed Biofilm Reactor), già in funzione presso l'impianto di San Pietro al Natisone. La copertura del servizio depurazione rispetto all'utenza servita da acquedotto è pari all'80%.

Informazioni sulla rete fognaria	2022	2023
Dimensione della rete fognaria (km)	529	531
Impianti di sollevamento fognatura	46	46
Sfioratori	162	165
Depuratori attivi	31	31
Potenzialità depuratori in Abitanti Equivalenti (A.E.)	81.689	81.689

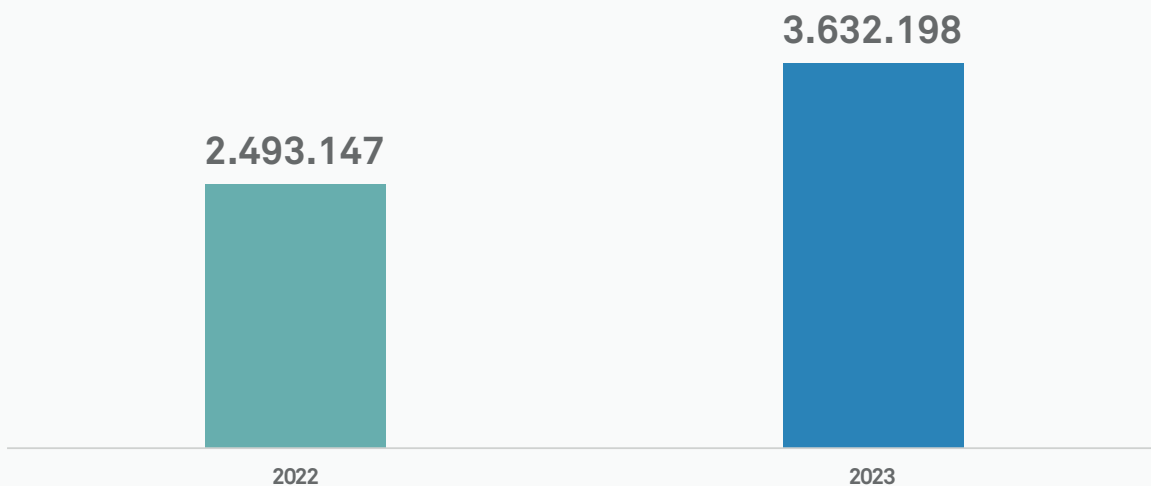
Informazioni sulla depurazione	2022	2023
Impianti per tipologia	n.	n.
Imhoff*	2	2
Impianti sino al trattamento primario	1	1
Impianti sino al trattamento secondario	27	27
Impianti sino al trattamento terziario**	1	1
Impianti per range di abitanti equivalenti	n.	n.
→ 100.000 A.E.	0	0
10.000 – 99.999 A.E.	0	0
2.000 – 9.999 A.E.	17	17
< 2.000 A.E.	14	14
Totale	31	31

* La vasca Imhof è un dispositivo utilizzato per il trattamento dei liquami nei piccoli o medi impianti di depurazione. Offre il vantaggio di avere in un unico recipiente i compartimenti destinati rispettivamente alla sedimentazione primaria e alla digestione del fango.

** Il trattamento terziario consiste in una filtrazione seguita da disinfezione con acido peracetico.

Le acque reflue trattate nei depuratori (costituite da scarichi domestici, da scarichi industriali e da acque meteoriche) sono state complessivamente pari a un volume di 2.493.147 m³ nel 2022 e 3.632.198 m³ nel 2023, con un incremento percentuale pari al 45,69% poiché il 2022 è stato un anno fortemente siccitoso.

Acqua reflua trattata in m³ nell'ultimo biennio





I fanghi di depurazione prodotti hanno come destinazione lo spandimento diretto in agricoltura per il 73% della produzione, i restanti quantitativi vengono inviati a trattamento presso l'impianto di trattamento delle acque reflue di Udine gestito da CAFC S.p.A..

Fanghi prodotti dal trattamento delle Acque Reflue Urbane (CER 19 08 05) in t	2022	2023
	3.086	2.120

Servizio di gestione casette dell'acqua

Acquedotto Poiana gestisce, con proprio personale, 10 casette dell'acqua di proprietà. Le casette dell'acqua permettono di distribuire acqua fresca, naturale o frizzante, controllata, permettendo di ridurre i consumi di plastica, la produzione di rifiuti e di conseguenza le emissioni di gas climateranti. Sono state realizzate nei comuni di Cividale del Friuli, Buttrio, Moimacco, Premariacco, Manzano, Pavia di Udine, Corno di Rosazzo, San Giovanni al Natisone, San Pietro al Natisone e Trivignano Udinese.

Per la casetta di Remanzacco, Acquedotto Poiana si occupa esclusivamente delle analisi della qualità dell'acqua.

Le casette sono controllate mediante analisi mensili e bisettimanalmente i tecnici ne verificano il corretto funzionamento.

- Numero di campioni eseguiti nel 2023 nelle 10 casette di proprietà: 120
- Numero di campioni eseguiti nel 2023 nella casetta di Remanzacco: 6
- Numero di campioni eseguiti nel 2022 nelle 10 casette di proprietà: 120
- Numero di campioni eseguiti nel 2022 nella casetta di Remanzacco: 9

La quantità totale di acqua erogata nel 2023 nelle 10 casette è stata di 1.862 m³, evitando lo smaltimento giornaliero di circa 3.300 bottiglie di plastica.



La qualità del servizio

ARERA definisce la Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato prevedendo una serie di indicatori (standard) riportati nelle seguenti categorie:

- Standard specifici: identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente e il cui mancato rispetto, di norma, prevede l'applicazione di indennizzi;
- Standard generali: ripartiti in macro-indicatori e in indicatori semplici, che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio, ai quali è associato un meccanismo incentivante che prevede premi e penalità;
- Prerequisiti: rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali.

ARERA fissa anche una serie di parametri relativi alle performance per la qualità tecnica, attraverso sei macro-indicatori che misurano gli output del servizio in riferimento a standard che devono essere garantiti nelle prestazioni erogate ai clienti o nelle prestazioni ambientali di impianti e reti:

- M1 Perdite idriche: misura la conservazione della risorsa idrica nel servizio di acquedotto in riferimento a perdite idriche lineari (M1a) e perdite idriche percentuali (M1b);
- M2 Interruzioni del servizio: premia la continuità del servizio di erogazione dell'acqua;
- M3 Qualità dell'acqua erogata: esprime la buona gestione del servizio a favore della qualità dell'acqua potabile:
 - M3a incidenza ordinanze di non potabilità;
 - M3b tasso di campioni da controlli interni non conformi;
 - M3c tasso di parametri da controlli interni non conformi.
- M4 Adeguatezza del Sistema Fognario: misura l'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue:
 - M4a Frequenza allagamenti e/o sversamenti;
 - M4b Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena;
 - M4c Controllo degli scaricatori di piena.
- M5 Smaltimento dei Fanghi in discarica: misura una dimensione della circolarità del modello di business;
- M6 Qualità dell'acqua depurata: esprime l'impatto ambientale derivante dalla re-immissione dell'acqua depurata nell'ambiente.

I valori calcolati dei macro-indicatori permettono di classificare i gestori del SII in termini di qualità delle infrastrutture e della loro gestione su una scala di 5 intervalli, dalla A, che rappresenta il livello massimo, alla E, che rappresenta il livello minimo.

Area – Macro -indicatore	Indicatore	Valore macro Indicatore 2022	Classe macro indicatore 2022	Classe totale 2022	Valore macro Indicatore 2023	Classe macro indicatore 2023	Classe totale 2023
Acquedotto Perdite idriche	M1a - Perdite idriche lineari (m ³ /km/gg)	11,57	A	C	11,49	A	C
	M1b - Perdite idriche percentuali (%)	44,28	C		44,89	C	
Acquedotto Interruzione del servizio	M2 - Interruzioni del Servizio (ore)	0,85	A	A	0,60	A	A
Acquedotto Qualità dell'acqua	M3a - Incidenza ordinanze di non potabilità (%)	0	A	C		*	
	M3b - Campioni da controlli interni non conformi (%)	4,32	C				
	M3c - Parametri da controlli interni non conformi (%)	0,34					
Fognatura Adeguatezza del sistema fognario	M4a - Allagamenti/sversamenti fognatura (n./100 km)	0,57	A	A	0,38	A	A
	M4b - Scaricatori di piena non adeguati (%)	0	A		0	A	
	M4c - Scaricatori di piena non controllati (%)	0	A		0	A	
Depurazione Smaltimento fanghi	M5 - Smaltimento dei fanghi in discarica (%)	0	A	A	0	A	A
Depurazione Qualità dell'acqua depurata	M6 - Campioni acque reflue scaricate non conformi (%)	0	A	A	0	A	A

*a causa di un evento meteorologico estremo che ha colpito l'acquedotto è stata presentata istanza di esclusione dal macro-indicatore M3 per l'anno 2023

Si evidenzia il mantenimento della classe A per i macro-indicatori riguardanti le interruzioni idriche, l'adeguatezza del sistema fognario, lo smaltimento fanghi e la qualità dell'acqua depurata. Per quanto riguarda il macro-indicatore M1, dopo il passaggio nel 2022 dalla classe D alla classe C, si punta ad un suo deciso miglioramento grazie alle azioni messe in campo con il progetto PNRR precedentemente descritto. Il macro-indicatore M3 risulta in classe C a meno del conteggio delle ordinanze di non potabilità emesse a causa dell'evento meteorologico estremo del 2023; tale classe è determinata da non conformità microbiologiche legate a variazioni di torbidità nelle piccole sorgenti.

3.2 ENERGIA ED EMISSIONI

Acquedotto Poiana ha puntato in questi anni all'efficiamento energetico e all'installazione di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili per ridurre la dipendenza da fonti fossili all'interno dello scenario di transizione energetica delineato dalla nuova Direttiva europea del 2023.

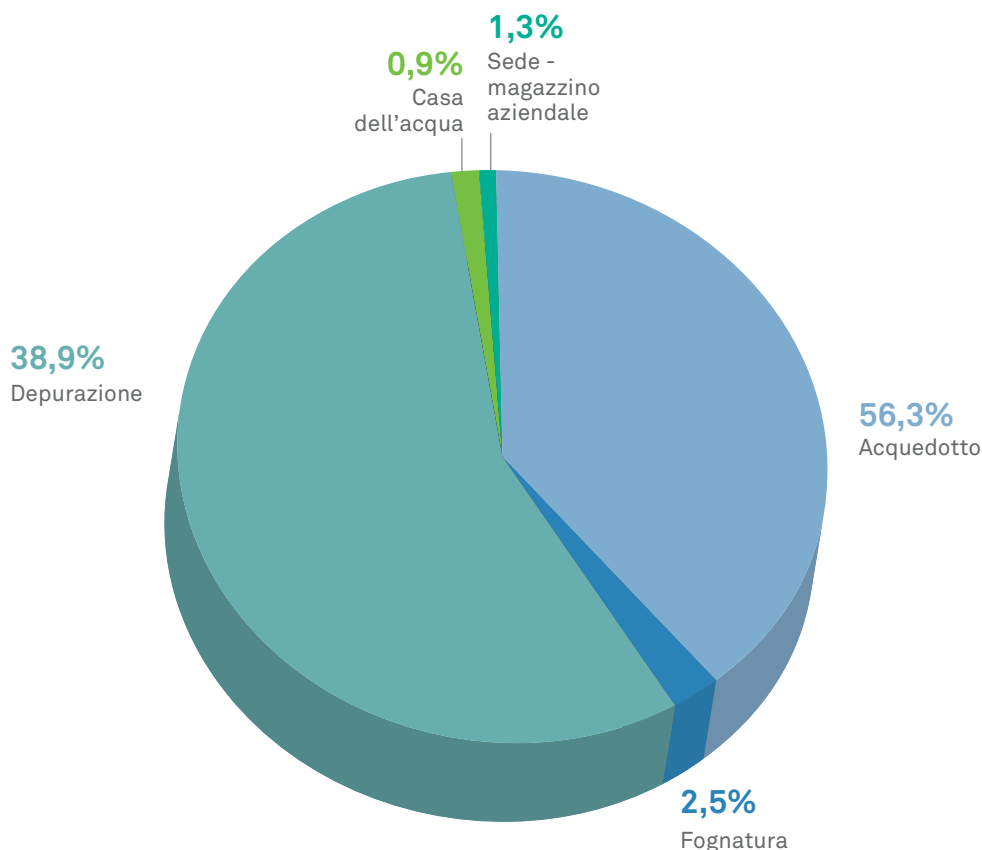
L'energia elettrica rappresenta uno dei principali costi del settore idrico e la sua produzione rappresenta la voce principale di emissioni climalteranti. Terna stima che nel 2022 il fabbisogno energetico del comparto idrico sia stato di oltre 6,5 TWh pari a circa il 2,2% del fabbisogno energetico nazionale. Nel 2023 Acquedotto Poiana ha acquistato energia elettrica per **3.940.763 kWh**.

Gli impianti di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili sono costituiti da 2 impianti fotovoltaici. L'impianto di più grandi dimensioni si trova presso i pozzi di San Nicolò di Manzano ed è stato attivato nel 2021 per una potenza di 705 kW. Vi è poi l'impianto presso il pozzo di San Giorgio, in comune di Cividale del Friuli, di potenza pari a 135 kW in funzione dal 2013.

Nel 2023 Acquedotto Poiana ha ceduto alla rete energia rinnovabile per 320.749 kWh.

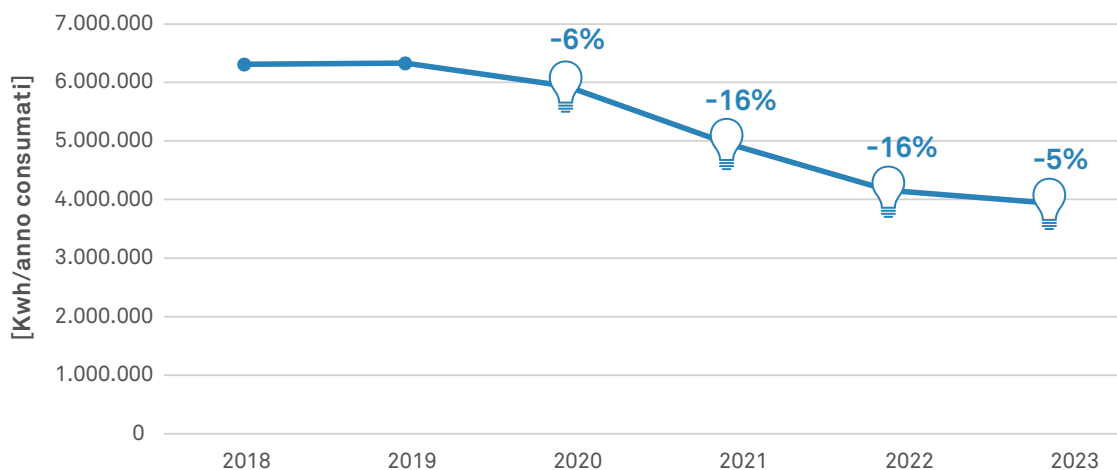
Considerando i consumi di energia elettrica suddivisi in funzione dei diversi gruppi di utilizzo, il servizio acquedotto ha inciso per il 56,3%, la depurazione per il 38,8% e il servizio fognatura per il 2,5% (come evidenziato nel grafico a lato). I restanti consumi sono da imputare agli edifici della sede e del magazzino (1,3%) e alle case dell'acqua (0,9%).

Ripartizione consumi di energia elettrica in percentuale per settore



I consumi di energia elettrica in termini di kWh acquistati dalla rete elettrica nel 2023 sono calati del 5% rispetto al 2022, confermando il trend di calo dei consumi. Gli interventi di efficientamento energetico hanno riguardato tutti i servizi, hanno inciso per quota maggiore gli interventi sugli impianti di trattamento delle acque reflue (revamping d'impianto e installazioni di controllori di processo per l'ottimizzazione dell'accensione delle soffianti nelle vasche biologiche), l'ottimizzazione delle pressioni di lavoro ai campi pozzi e lo sfruttamento nella rete idrica di maggiori quantitativi di acqua a gravità grazie ai volumi recuperati mediante la ricerca delle perdite. I siti più energivori vengono inoltre costantemente monitorati tramite una piattaforma di Energy Management che permette di visualizzare in real-time i consumi di energia elettrica delle varie sezioni di ciascun impianto.

Energia Elettrica acquistata dalla rete



Ulteriori consumi energetici sono quelli imputabili ai 16 mezzi aziendali.
Le emissioni di CO_{2eq} derivano dai suddetti impegni di energia.

Il Glossario degli standard GRI fornisce una definizione dei gas a effetto serra (GreenHouse Gases, GHG): “Gas che contribuisce all’effetto serra assorbendo le radiazioni infrarosse.” Essi sono: CO₂ (diossido di carbonio – anidride carbonica), CH₄ (metano), N₂O (protossido di azoto) HFCs (idrofluorocarburi), PFCs (perfluorocarburi) SF₆ (esafluoruro di zolfo) NF₃ (trifluoruro di azoto). La CO₂ è il principale gas ad effetto serra, per cui quando si parla di riduzione emissiva si fa sempre riferimento a valori espressi in termini di CO_{2eq} (CO₂ equivalente).

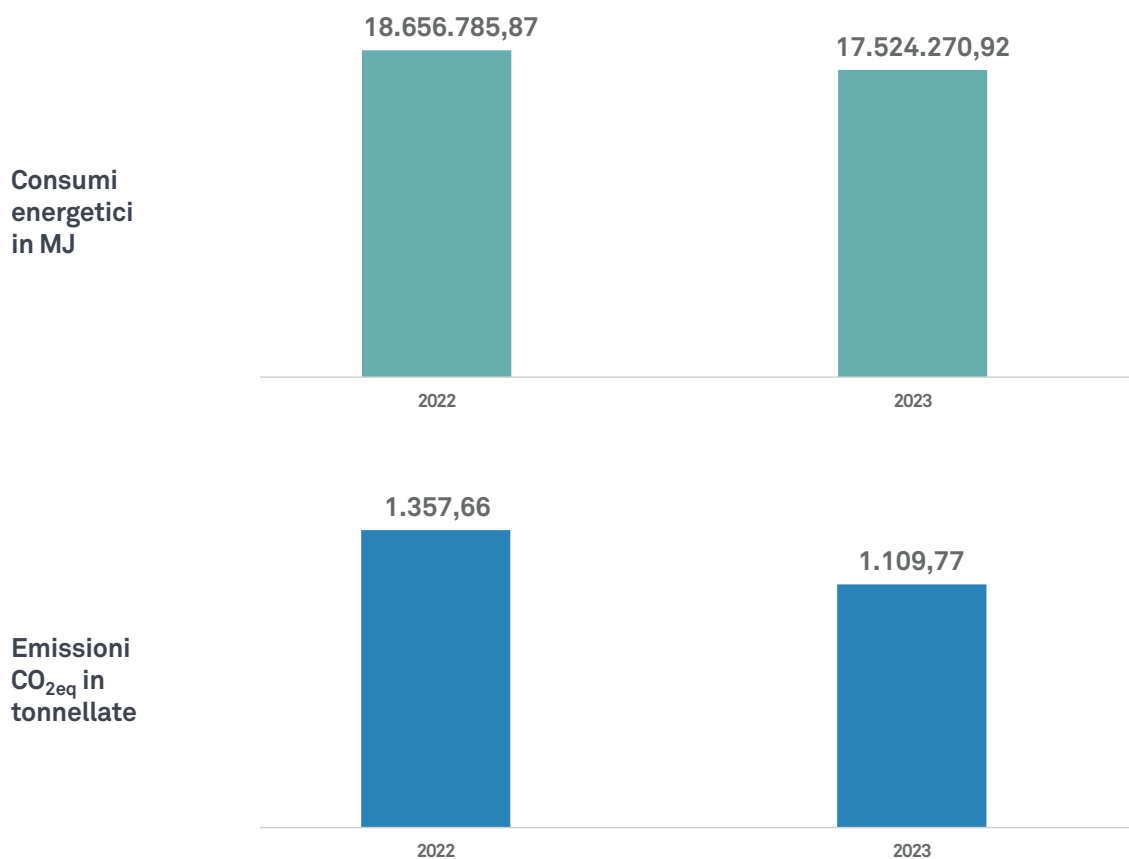
Secondo gli Standard GRI le emissioni di gas a effetto serra possono essere suddivise secondo tre perimetri distinti:

- “Ambito 1”, che rappresentano le emissioni di GHG direttamente collegate alle attività aziendali svolte all’interno del proprio perimetro produttivo, derivanti, ad esempio, dall’attività di combustione di combustibili e/o di carburanti per l’autotrazione;
- “Ambito 2”, ovvero le emissioni indirette di GHG relative all’energia acquistata esternamente ma da essa stessa consumata come, ad esempio, le emissioni derivanti dall’approvvigionamento dell’elettricità dalla rete elettrica nazionale;
- “Ambito 3”, che include nel perimetro di valutazione delle emissioni di GHG anche le attività indirette svolte a monte e valle della catena del valore aziendale quali, ad esempio, acquisto di materie prime, trasporti, utilizzo e smaltimento del prodotto finito.

In questo documento sono state definite “market based” le emissioni derivanti dai consumi di energia elettrica acquisita da ogni specifico fornitore che la produce secondo un proprio determinato “mix”. Le emissioni “location based” fanno riferimento alla media nazionale dello stesso periodo. Secondo la normativa vigente le voci del mix sono: fonti rinnovabili, carbone, gas naturale, prodotti petroliferi, altre fonti, nucleare.

Poiana non produce, importa o esporta ODS (CFC-11 - triclorofluorometano) equivalente. Inoltre, non emette quantità rilevanti di ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) o altre emissioni nocive.

	Fonte	UM	Quantità	MJ	kWh	t CO ₂ eq
Consumitivi 2022	Gasolio da autotrazione	l	24.910,00	896.750,04	249.027,48	66,31
	Gas naturale	sm ³	6.465,00	229.229,51	63.657,03	12,96
	Totale fonti fossili			1.125.979,54	312.684,52	79,27
	Energia elettrica da rete	kWh			4.160.085,00	
	Energia elettrica rinnovabile da fotovoltaico	kWh			1.030.420,00	
	Energia ceduta	kWh			320.749,00	
	Totale energia elettrica				4.869.756,00	
	Totale consumi energetici			18.656.785,87	5.182.440,52	
	Emissioni energia elettrica market based					1.901,78
	Emissioni energia elettrica location based					1.278,39
	Totale emissioni calcolo market based					1.981,05
	Totale emissioni calcolo location based					1.357,66
Consumitivi 2023	Gasolio da autotrazione	l	24.955,00	898.370,02	249.477,35	66,43
	Gas naturale	sm ³	7.190,00	254.935,83	70.795,68	14,41
	Totale fonti fossili			1.153.305,85	320.273,03	80,84
	Energia elettrica da rete	kWh			3.940.763,00	
	Energia elettrica rinnovabile da fotovoltaico	kWh			966.237,00	
	Energia ceduta	kWh			359.420,00	
	Totale energia elettrica				4.547.580,00	
	Totale consumi energetici			17.524.270,92	4.867.853,03	
	Emissioni energia elettrica market based					1.972,63
	Emissioni energia elettrica location based					1.028,93
	Emissioni energia elettrica location based					2.053,47
	Totale emissioni calcolo location based					1.109,77



Intensità energetica ed emissiva

Poiana misura la propria efficienza energetica, che in questo contesto prende la definizione di “intensità energetica”, definendola come il rapporto tra l'energia consumata all'interno delle unità produttive, misurata in MJ, e il numero di abitanti serviti. L'intensità emissiva è il rapporto tra emissioni ambito 1 e 2 e il numero di abitanti serviti. Presentiamo di seguito i dati.

	2022	2023
Intensità energetica [MJ/n.abitanti]	342,23	322,07
Intensità emissiva (location based) [t CO _{2eq} / n. abitanti]	0,024904	0,020396

Come si può notare vi sono le seguenti variazioni nel biennio:
intensità energetica = -5,89%; intensità emissiva = -18,10%.

3.3 LA GESTIONE DEI RIFIUTI

La gestione dei rifiuti generati dall'Azienda segue regole stringenti che fanno riferimento alla normativa cogente italiana. Poiana applica la regola che prevede il riciclo dei rifiuti quando possibile e, in alternativa, un'adeguata prassi per il loro smaltimento. Di seguito si riporta la situazione inerente ai rifiuti speciali direttamente generati dall'Azienda nel biennio 2022 - 2023.

Tipologia di rifiuti e loro gestione	Quantità 2022 (t)	Quantità 2023 (t)
Rifiuti non pericolosi avviati a riciclo	2.175,245	1.337,407
Rifiuti pericolosi avviati a riciclo	0,014	0,007
Rifiuti non pericolosi avviati a smaltimento	0,000	23,290
Totale rifiuti	2.175,259	1.360,704

4. L'AMBITO SOCIALE

GRI Standard 3 – 3
GRI Standard 2 – 7 / 8 / 30
GRI Standard 401
GRI Standard 403 – 1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 8 / 9 / 10
GRI Standard 404 – 1 / 2a
GRI Standard 405
GRI Standard 406
GRI Standard 407



Il riconoscimento di un'azienda dipende dalla sua reputazione e i collaboratori/dipendenti, con le loro opinioni ed i loro comportamenti, sono i primi rappresentanti della sua immagine. È questo il motivo per cui a loro bisogna guardare e su di loro è necessario investire, generando in questo modo valore sul territorio. Le politiche di gestione delle risorse umane di Acquedotto Poiana sono da sempre improntate a valorizzare il legame con i propri collaboratori, attraverso il miglioramento continuo delle professionalità e il coinvolgimento del personale. Le relazioni sindacali sono improntate al dialogo, alla trasparenza e al confronto costruttivo, nel rispetto dei ruoli e delle finalità di ognuno. Per l'Azienda, il rispetto dei diritti fondamentali dell'uomo è parte fondamentale dei propri principi e viene salvaguardato in tutte le scelte aziendali, sia nelle scelte di tipo commerciale, per quanto possibile, che nelle relazioni con tutti i portatori di interessi.

Acquedotto Poiana si impegna a proteggere e valorizzare le persone, rispettando rigorosamente le normative sulla sicurezza sul lavoro. Fra le priorità dell'Azienda si evidenzia l'obiettivo di ottenere un ambiente lavorativo sempre più sicuro e rispettoso dei diritti umani e civili. Il numero totale dei dipendenti di Acquedotto Poiana è 35. Il 94,28%, dei dipendenti è assunta con contratto a tempo indeterminato e in full-time. Ci sono due contratti a tempo determinato, rispettivamente per un uomo e una donna. I contratti part-time sono due, entrambi a donne.



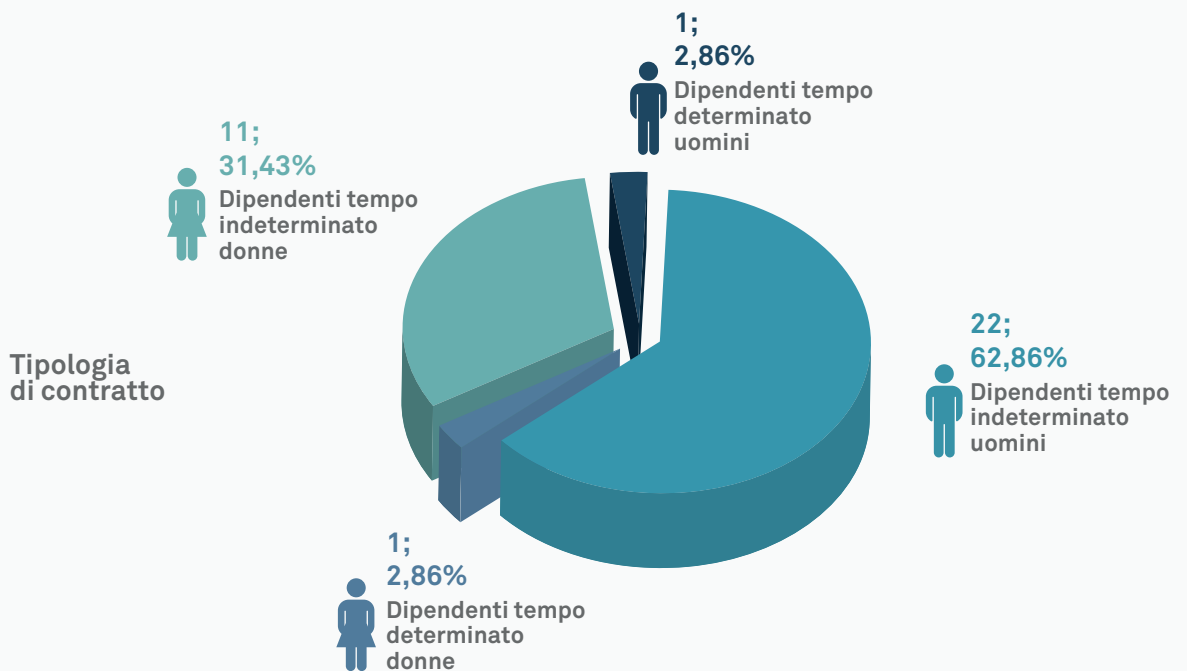
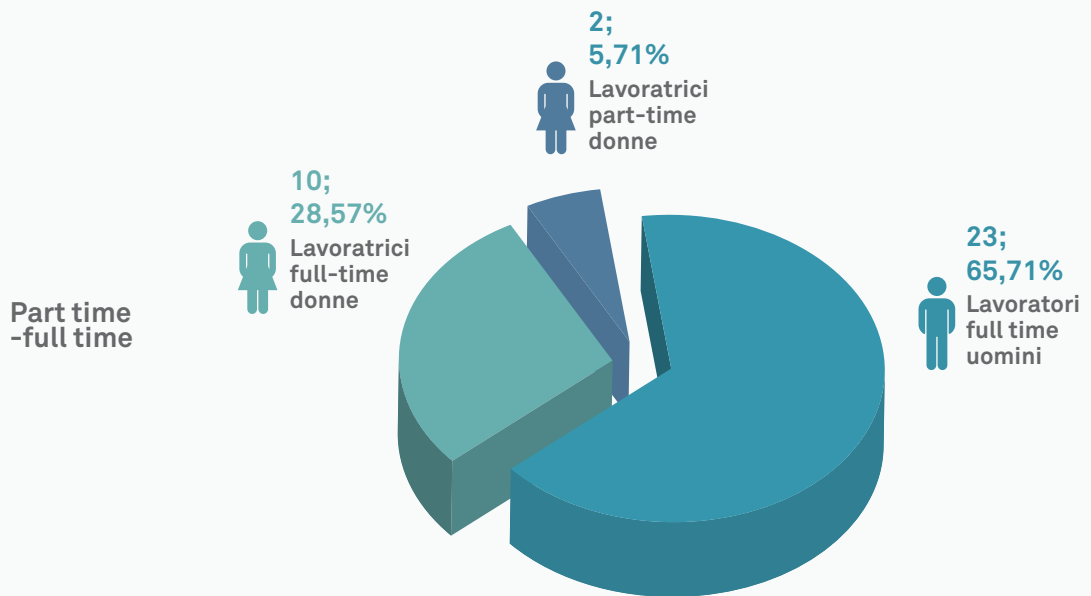
Informazioni sui dipendenti (il loro numero è calcolato come persone “Full Time Equivalent”).
 FTE (Full Time Equivalent) definisce la forza lavoro complessiva descritta nei termini di “persone impiegate a tempo pieno” (ad esempio 2 persone in part time al 50% = 1 persona FTE). In italiano si utilizza anche l’acronimo ETP (equivalente a tempo pieno).

	2023		
	Uomini	Donne	Totale
Totale dipendenti	23	12	35
Dipendenti a tempo determinato FTE	1	1	2
Dipendenti a tempo indeterminato FTE	22	11	33
Dipendenti in somministrazione	0	0	0
Dipendenti full time	23	10	33
Dipendenti part time	0	2	2

Acquedotto Poiana applica il CCNL per il Settore Gas-Acqua avente durata dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2024; le retribuzioni, a parità di qualifica, non sono influenzate dal genere o da altri parametri non previsti dalla normativa. È stato sottoscritto da Acquedotto Poiana l’accordo aziendale per il premio di risultato. L’ammontare del Premio è subordinato al raggiungimento di una serie di obiettivi stabiliti per ciascun ufficio.

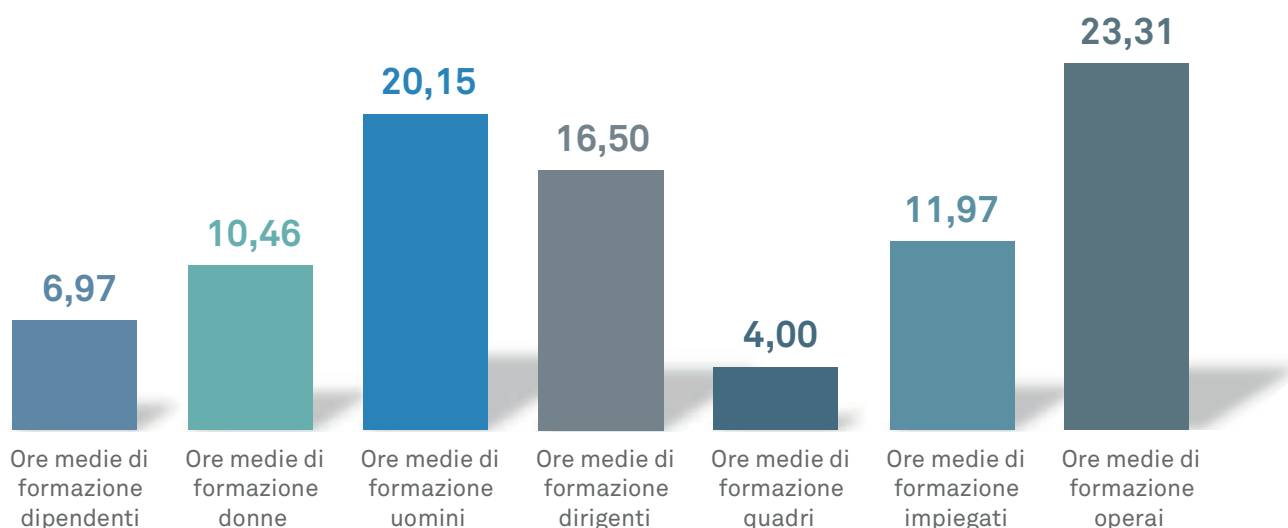
Ammontare aggregato dei premi effettivamente distribuiti anno 2023 (riferiti al 2022)	
Dipendenti	94.767,07 €
Direttore Generale	14.215,06 €
Ammontare aggregato dei premi effettivamente distribuiti	108.982,13 €

Acquedotto Poiana garantisce inoltre la libertà di associazione a tutto il personale, informando i propri dipendenti sulle forme di rappresentanza legalmente riconosciute e intrattenendo rapporti aperti e trasparenti con le rappresentanze sindacali principali.



4.1 COMPETENZE E FORMAZIONE

Acquedotto Poiana si impegna a valorizzare e sviluppare le competenze e le capacità di tutti i propri collaboratori attraverso la formazione e l'aggiornamento professionale. L'Azienda decide gli ambiti di applicazione della formazione. Gli esiti sono riportati nei grafici.



Acquedotto Poiana non gestisce programmi di assistenza alla transizione al fine di agevolare la continuità lavorativa e la gestione della fine del percorso lavorativo dopo il pensionamento o la conclusione del rapporto di lavoro.

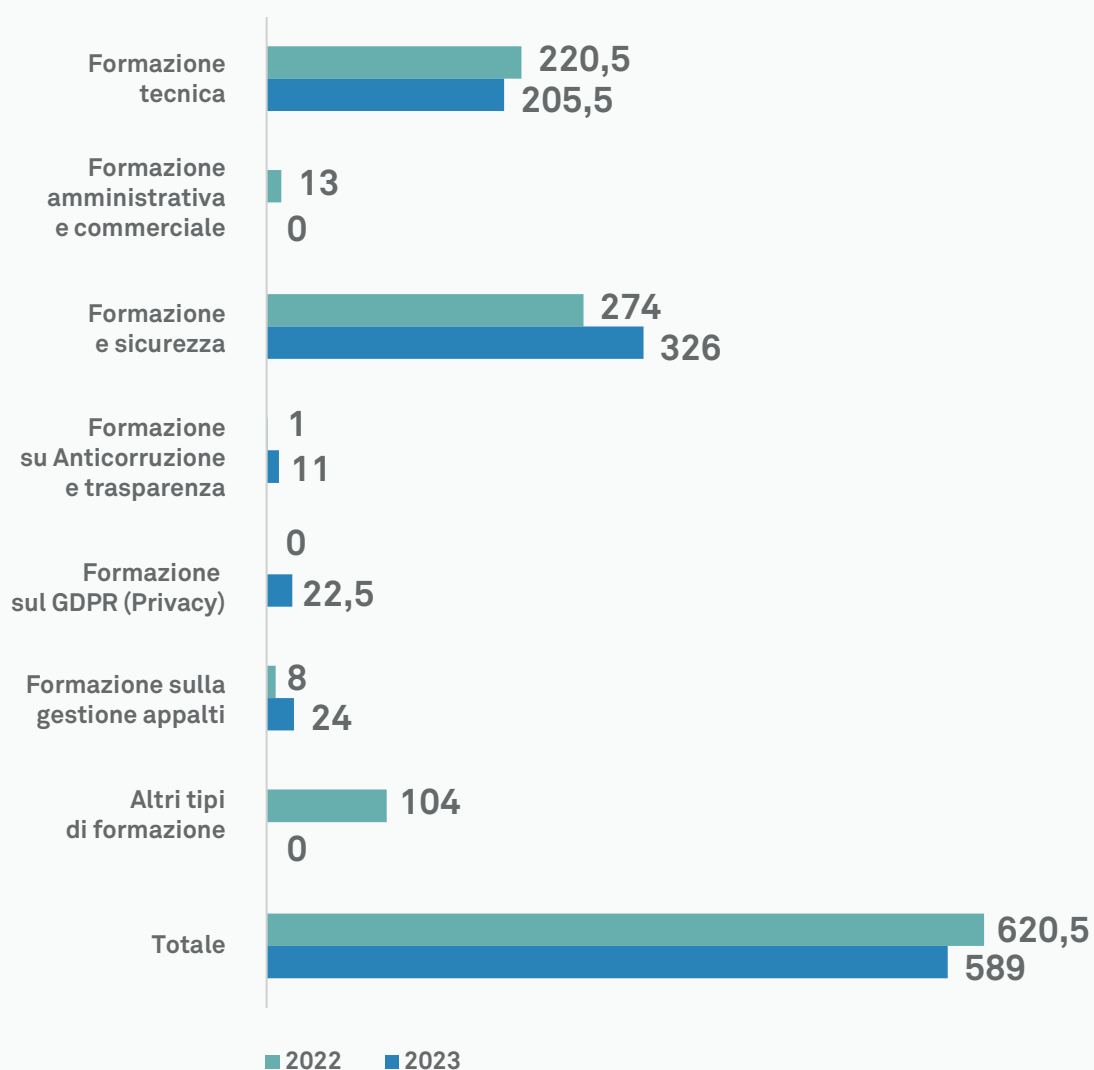
Investimenti complessivi in formazione	
2022	2023
€ 8.873,22	€ 14.939,00

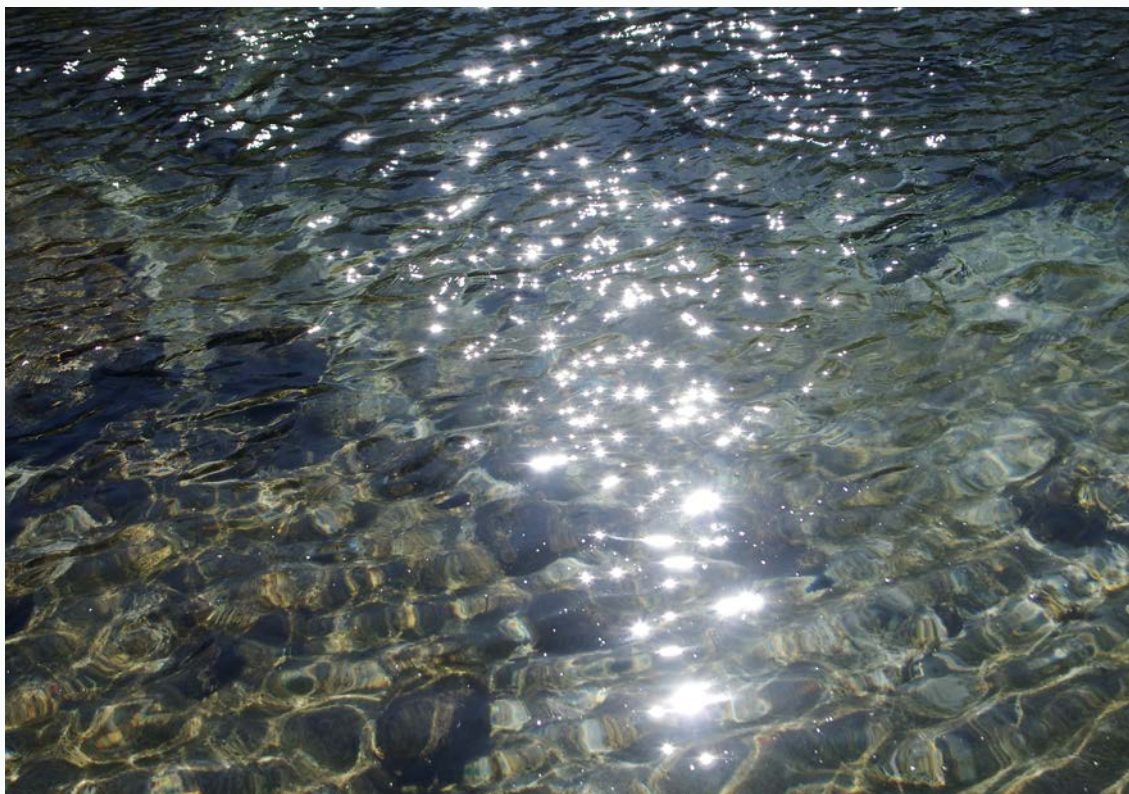
Nel 2023 si evidenzia un aumento degli investimenti in formazione rispetto l'anno precedente (2022) del 68,36%. Nella tabella sono indicate le tipologie dei corsi di Formazione organizzati dall'Azienda negli anni 2022 e 2023.

Tipologia dei corsi di formazione	2022 ore	2023 ore
Formazione tecnica	220,50	205,50
Formazione amministrativa e commerciale	13	-
Formazione sicurezza	274	326
Formazione su Anticorruzione e trasparenza	1	11
Formazione sul GDPR (Privacy)	-	22,50
Formazione sulla gestione appalti	8	24
Altri tipi di formazione	104	-
Totale	620,50	589

Nel 2023 Acquedotto Poiana ha erogato **589 ore di formazione**, di cui 326 ore in Salute e Sicurezza e 205,50 ore di formazione tecnica.

Formazione per tipologia di corso



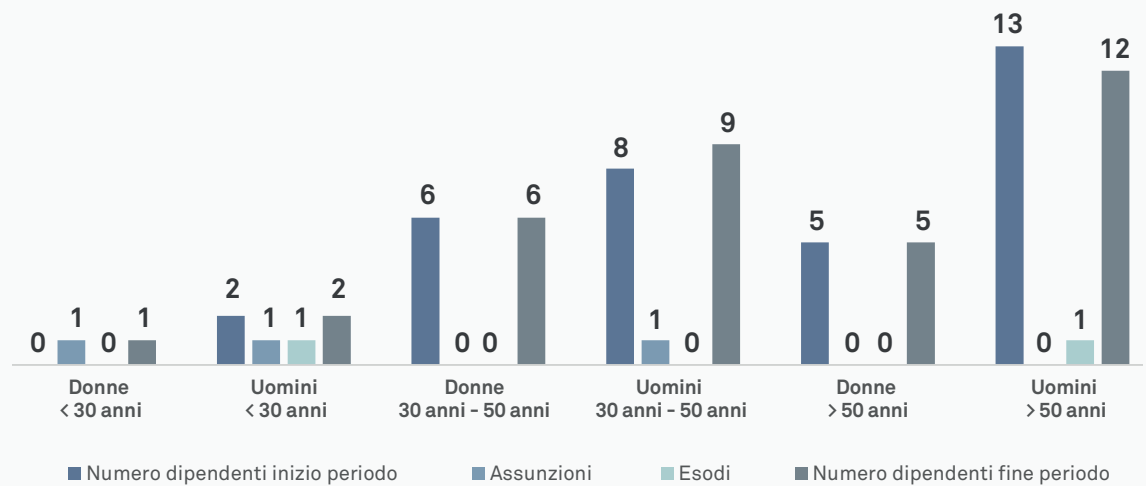


TURNOVER

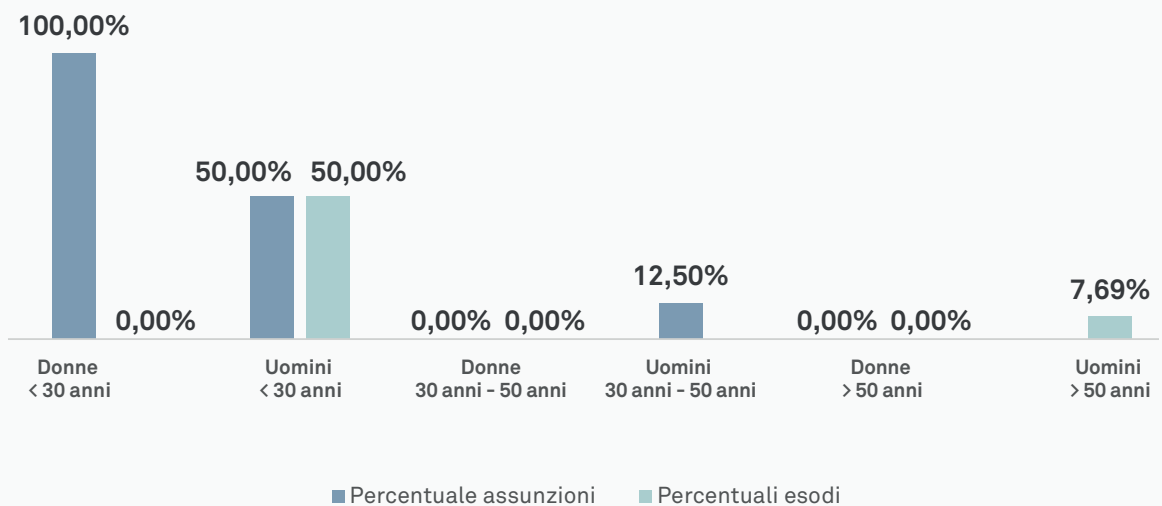
Il Turnover è il flusso di personale che entra a far parte o lascia un'azienda in una data unità di tempo. È fisiologico quando il susseguirsi di assunzioni, licenziamenti e pensionamenti garantisce la giusta flessibilità all'organizzazione e idonee opportunità ai lavoratori; è patologico quando l'andirivieni di personale è determinato da malfunzionamenti aziendali che causano prima l'insoddisfazione e poi l'abbandono delle risorse, limitando le possibilità di crescita e la competitività dell'impresa. La tabella sottostante rappresenta il flusso in entrata e uscita dei dipendenti. Di seguito i dati delle variazioni di personale riferiti al periodo di rendicontazione.

	Numero dipendenti inizio periodo	Assunzioni	Esodi	Numero dipendenti fine periodo
< 30 donne	0	1	0	1
< 30 uomini	2	1	1	2
30 - 50 donne	6	0	0	6
30 - 50 uomini	8	1	0	9
> 50 donne	5	0	0	5
> 50 uomini	13	0	1	12
Totale	34	3	2	35

Variazioni del personale



Variazioni del personale in %



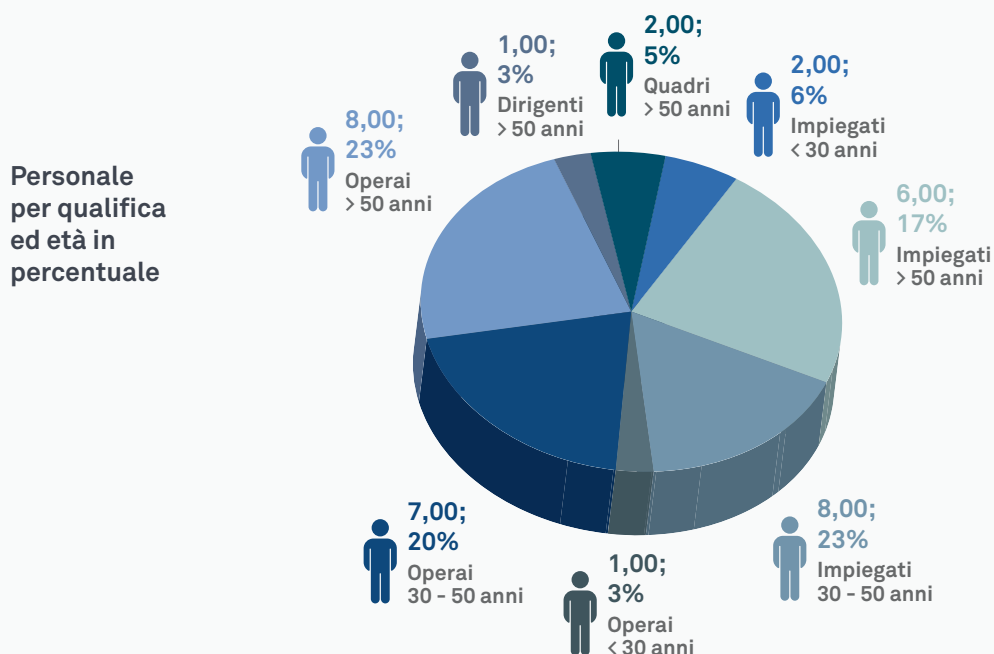
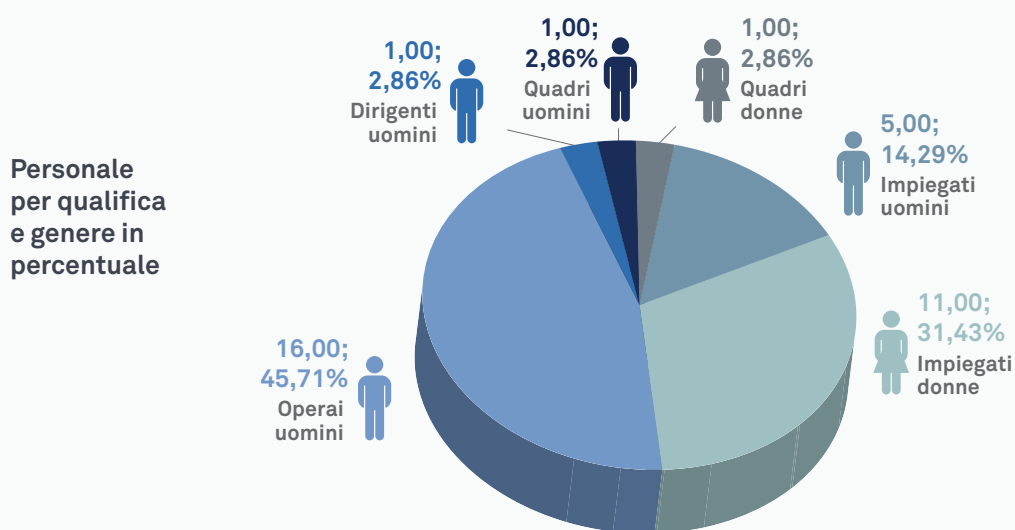
Nel 2023 in Acquedotto Poiana vi sono state 3 assunzioni (due uomini e una donna) e due esodi (due uomini). I criteri per l'assegnazione o la concessione di benefit al personale non riguardano la tipologia di contratto (tempo determinato / indeterminato, full time / part time e altri paradigmi come il genere e l'età).

Congedo parentale

Nel 2023 in Acquedotto Poiana due uomini e due donne hanno avuto diritto al congedo parentale, usufruito da un uomo e due donne in maniera frazionata.

4.2 LE PARI OPPORTUNITÀ E IL WELFARE

Acquedotto Poiana, nella promozione di una cultura d'impresa che valorizzi le diversità, offre a tutti i suoi dipendenti Pari Opportunità e sostiene il pieno sviluppo delle professionalità. Questo approccio è volto al potenziamento delle competenze e alla crescita professionale di tutti i suoi collaboratori e collaboratrici. **La percentuale di uomini e donne presente in Acquedotto Poiana si deve considerare coerente con il numero di persone che si presentano in fase di reclutamento. L'Azienda ha sempre dimostrato grande attenzione verso tutte le tematiche dell'inclusione, compresa quella relativa al genere. Nei grafici sottostanti viene rappresentata la percentuale di uomini e donne nelle varie tipologie e nei due anni.**



Il dirigente e i quadri presenti in azienda hanno tutti un'età superiore ai 50 anni, gli impiegati partono da un'età inferiore ai 30 anni. Non sono presenti operaie, ma questo è determinato dalla peculiarità del lavoro.

Il Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri ha elaborato un documento chiamato: “Strategia Nazionale per la parità di genere 2021 – 2026” che si ispira alla Gender Equality Strategy 2020 – 2025 dell’Unione Europea, con una prospettiva di lungo termine, rappresenta lo schema dei valori, la direzione delle politiche che dovranno essere realizzate e il punto di arrivo in termini di parità di genere. La Strategia è una delle priorità trasversali del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e il riferimento per l’attuazione della riforma del Family Act. Il documento strategico è il risultato di un percorso ampio e partecipato che ha coinvolto le amministrazioni, le parti sociali e le principali realtà associative. Cinque sono le priorità individuate: Lavoro, Reddito, Competenze, Tempo e Potere, con obiettivi e target dettagliati e misurabili, da raggiungere entro il 2026.

https://www.pariopportunita.gov.it/media/2051/strategia_parita-_genere.pdf

La finalità generale della Strategia è rendere l’Italia un paese dove persone di ogni genere, età ed estrazione abbiano le medesime opportunità di sviluppo e di crescita, personali e professionali, di accesso al mondo dell’istruzione e del lavoro, senza disparità di trattamento economico o dignità, e possano realizzare il proprio potenziale con consapevolezza di una uguaglianza garantita e senza compromessi in un paese moderno e preparato per affrontare la sfida dei tempi futuri. La Strategia - di durata quinquennale - agisce in un orizzonte temporale che si conclude nel 2026 ed intende produrre cambiamenti duraturi di natura strutturale attraverso un approccio trasversale e integrato volto alla promozione delle pari opportunità e della parità di genere. La Strategia è in linea con il PNRR e ne rappresenta un importante riferimento, sia in termini di inquadramento di sistema, sia di verifica e monitoraggio. Il PNRR si pone obiettivi molto significativi in tema di parità di genere che ne costituiscono una priorità nella “Missione 5”: Coesione e Inclusione”: la promozione dell’empowerment femminile e il contrasto alla discriminazione di genere sono obiettivi che intersecano trasversalmente pressoché tutte le Missioni del PNRR.

L’Italia risulta oggi al 14° posto in Europa per la Parità di genere, i primi tre posti sono occupati da Svezia, Danimarca e Francia.

Le figure apicali, riferite ai quadri, sono rappresentate in entrambi i generi, come tutte le altre figure ad eccezione delle operaie, che non sono presenti in azienda.

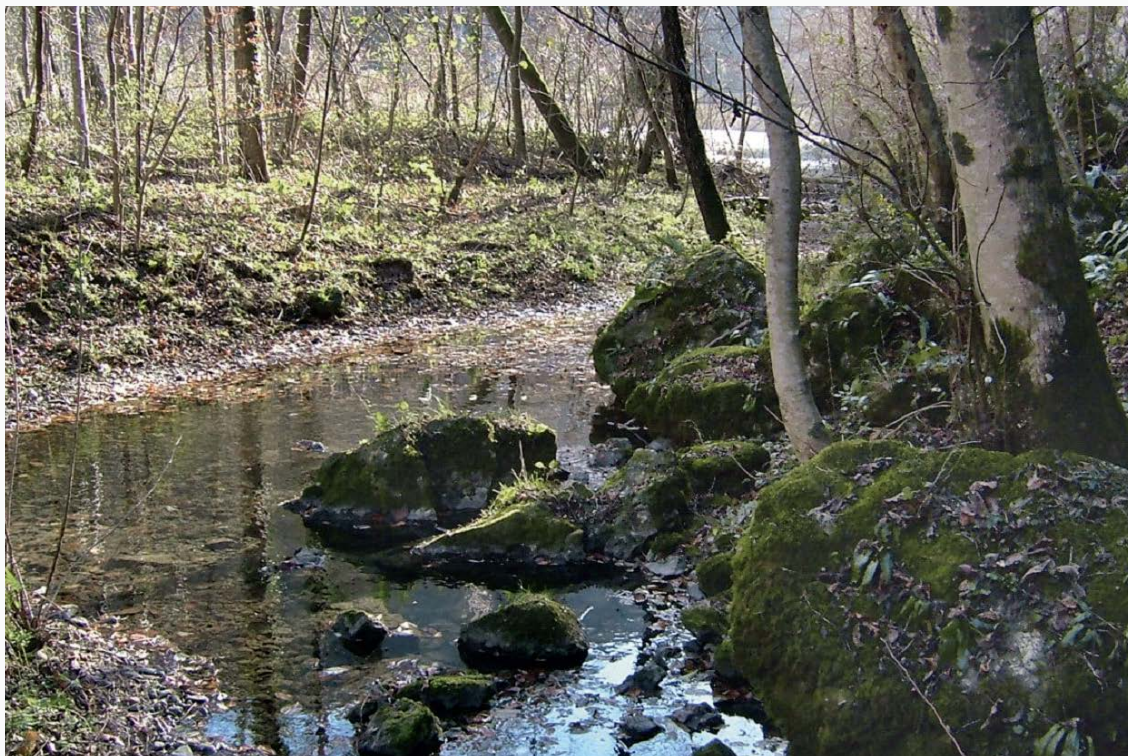
In riferimento agli Organi di Governo si segnala la presenza di una donna con età superiore ai 50 anni e due uomini di età superiore ai 50 anni.

Consiglio di Amministrazione	
Presidente	Guglielmo Pelizzo
Consigliere	Cristina Cecotti
Consigliere	Gianluigi Savino

Welfare

L’Azienda ha concordato accordi di 2° livello per i propri dipendenti:

- buoni mensa per ogni giornata di lavoro in presenza;
- flessibilità oraria in entrata;
- reperibilità migliorativa rispetto a quanto previsto dal CCNL;
- premialità annua.



4.3 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

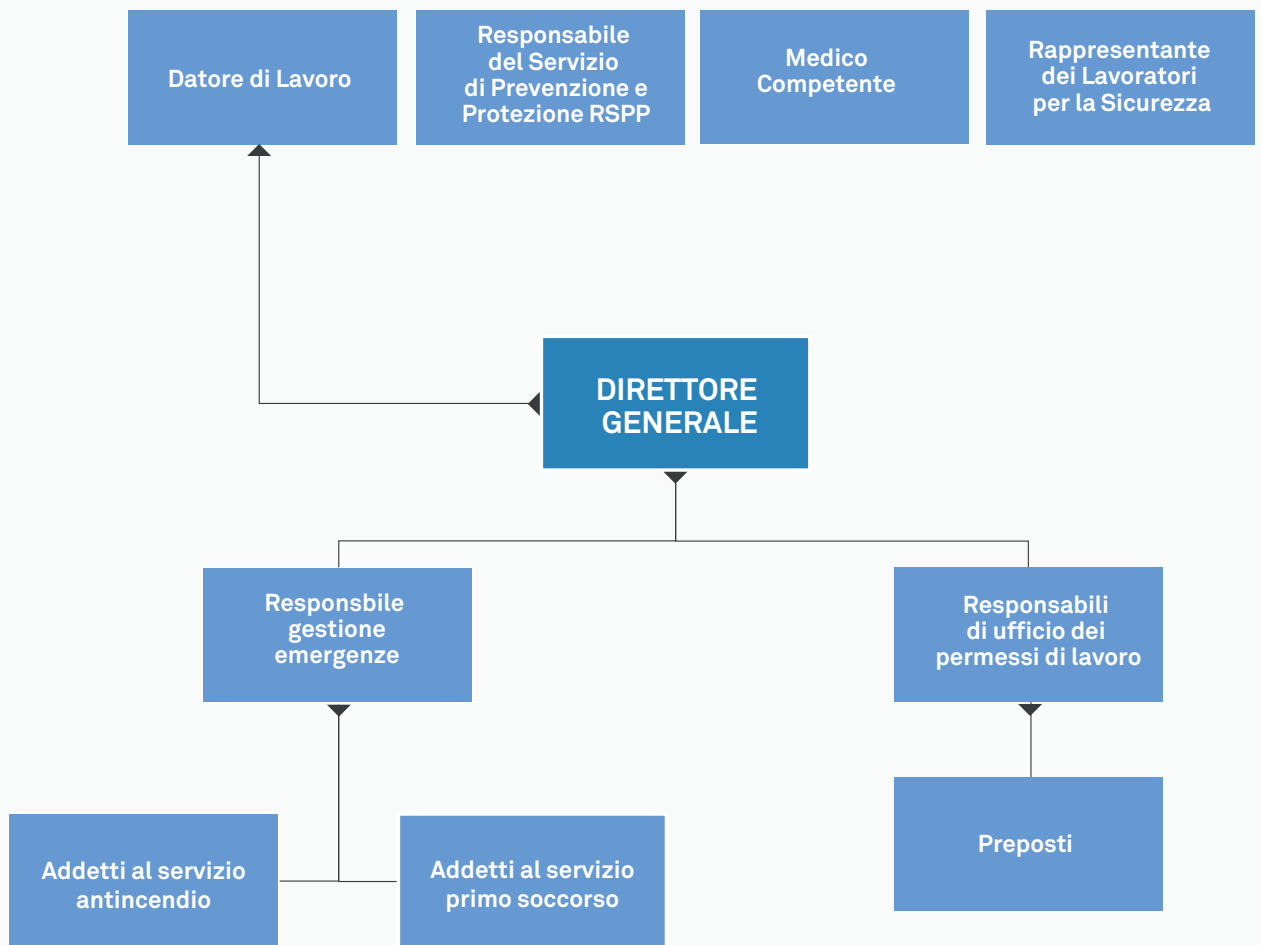
Acquedotto Poiana considera la Salute e Sicurezza sul Lavoro delle persone una priorità assoluta. Il Sistema di Gestione sulla Salute e Sicurezza dei Lavoratori fa riferimento al “Testo Unico per la Sicurezza del Lavoro”, ovvero il **D.Lgs. 81/2008**, che stabilisce le modalità attraverso cui si debbano obbligatoriamente mettere in atto delle azioni preventive e, più in generale, come e quali provvedimenti è necessario adottare per migliorare questi aspetti della vita lavorativa e copre tutte le persone che si ritrovano ad operare nel suo ambito, ovvero il 100% dei soggetti che entrano in contatto con l’operatività aziendale.

L’Azienda ha certificato il sistema di gestione secondo la norma internazionale **UNI ISO 45001**. Questo sistema consente una valutazione accurata e periodica dei rischi relativi a Salute e Sicurezza dei lavoratori, coinvolgendo ogni anno tutti gli organi preposti, insieme alla direzione, per effettuare un’analisi ed identificare le necessarie azioni migliorative ed è finalizzato ad assicurare i seguenti obiettivi:

- il rispetto di tutta la legislazione, della normativa cogente applicabile all’organizzazione e dei regolamenti volontari in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- l’eliminazione e/o la minimizzazione dei rischi per la salute e la sicurezza a cui possono essere esposti i lavoratori e tutte le altre parti interessate (Direzione, Datore di Lavoro, Dirigenti, Preposti, Clienti, Fornitori, ecc.);
- la riduzione progressiva dei costi aziendali derivanti dagli incidenti, dagli infortuni e dalle malattie correlati al lavoro;
- il miglioramento continuo dei livelli di salute e sicurezza sul lavoro e della soddisfazione di tutte le parti interessate.

La Direzione aziendale, come parte interessata alle problematiche di Salute e Sicurezza, ha dunque voluto definire e adottare anche misure volontarie, oltre il dettato normativo, orientate a sostenere la propria Politica in materia di sicurezza sugli ambienti di lavoro e a stimolare un sempre maggior rispetto sui temi della salute e sicurezza, a beneficio di tutte le parti interessate. In modo particolare l’Azienda si adopera a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e del rispetto delle normative, nonché promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i destinatari.

Nel grafico viene rappresentata l'Organizzazione del Servizio di Prevenzione e Protezione di Acquedotto Poiana



Nel 2023 in Acquedotto Poiana si sono verificati due infortuni; entrambi sono stati determinati da eventi accidentali. Per uno di essi sono state adottate misure correttive mediante ordine di servizio ed è stata specificamente convocata una riunione per ribadire l'obbligo di utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (DPI).

	2023
Ore Lavorate	54.133
Giorni di infortunio totali	15
Numero di infortuni totali	2
Numero di infortuni con gravi conseguenze	0
Tasso di Frequenza (infortuni registrabili) GRI	36,95
Tasso di infortuni con gravi conseguenze GRI	0
Tasso decessi	0

Nel 2022 non ci sono stati infortuni. I due infortuni avvenuti nel corso del 2023 sono stati di lieve entità e non hanno determinato alcuna responsabilità in capo all'Azienda. Gli indici infortunistici hanno registrato un Tasso di Frequenza di 36,95 ed un Tasso di infortuni con gravi conseguenze pari a zero.

Riferimenti normativi adottati da Acquedotto Poiana in tema di Salute e Sicurezza sul Lavoro

In merito al tema "Salute e Sicurezza sul Lavoro" l'Azienda è conforme alle seguenti normative:

- Norma UNI ISO 45001:2018;
- Linee Guida UNI/INAIL per un Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute sul Lavoro, edizione 2011
- D. Lgs. n. 81/08 – Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro;
- Contratto collettivo nazionale di lavoro per i lavoratori (CCNL per il Settore Gas - Acqua).

L'Azienda si è dotata di:

- Documento di Valutazione dei Rischi aziendali (DVR),
- Procedure semplificate per l'adozione dei modelli di organizzazione e gestione (MOG) nelle piccole e medie imprese (PMI) - Decreto Ministeriale 13 febbraio 2014.

La gestione degli impianti e delle attrezzature

Le risorse strumentali sono gestite regolamentando le fasi di:

- scelta, acquisto, noleggio o prestito d'uso
- utilizzo in sicurezza
- formazione all'uso
- mantenimento in efficienza
- vendita o dismissione

Rientra nel campo di applicazione della procedura adottata dall'Azienda tutta l'attrezzatura di lavoro intesa come qualsiasi macchina, apparecchio, utensile o impianto necessari all'attuazione del processo produttivo e destinato a essere usato durante il lavoro. L'Azienda ha svolto audit periodici in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel corso dei quali sono stati esaminati i luoghi di lavoro e le attrezzature in uso.



Valutazione dei rischi

L'Azienda ha predisposto il documento di valutazione dei rischi e il relativo piano di miglioramento. Le valutazioni dei rischi specifici e il documento completo sono periodicamente aggiornati secondo le prescrizioni di legge. Il processo di valutazione è svolto dal Datore di Lavoro con la collaborazione del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, del Medico Competente per i rischi di natura sanitaria e con il coinvolgimento del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza. Per garantire la corretta applicazione e il giusto mantenimento di tutte le misure previste sono definite specifiche modalità di controllo atte a verificare il rispetto e l'efficacia dell'intervento di prevenzione e protezione. Le procedure e le istruzioni di lavoro costituiscono parte integrante della valutazione dei rischi e sono uno strumento essenziale ai fini della gestione della sicurezza.



Gestione degli agenti chimici

L'Azienda si è dotata di una specifica procedura per gestire le sostanze chimiche e i preparati pericolosi: sono regolate, conformemente a quanto disposto dalle misure generali di tutela dei lavoratori, le fasi di scelta, acquisto, uso, immagazzinaggio e smaltimento in ottica anche di tutela ambientale. L'Azienda provvede a richiedere, alla prima fornitura di un "nuovo prodotto" e periodicamente in seguito, le schede di sicurezza aggiornate. Le schede vengono raccolte e analizzate, oltre che per aspetti legati alla sicurezza sul lavoro, anche per quanto riguarda gli aspetti ambientali, in particolare per la loro corretta gestione, dall'immagazzinamento all'utilizzo e infine allo smaltimento dei rifiuti.



Gestione dei dispositivi di protezione individuale (DPI)

L'Azienda ha adottato una procedura per definire i criteri di scelta, le caratteristiche e le condizioni d'uso dei DPI necessari per la protezione dei lavoratori in tutti gli ambiti di pertinenza così come definiti nel DVR. La scelta o modifica dei DPI prevede il coinvolgimento dei dipendenti.



Gestione delle emergenze

L'Azienda ha adottato uno strumento normativo e/o organizzativo per la gestione delle emergenze, atto a mitigarne gli effetti interni, nel rispetto della salute della popolazione e dell'ambiente esterno. In particolare questo strumento: definisce ruoli, responsabilità e misure per il controllo di situazioni di rischio in caso di emergenza; definisce le modalità di abbandono del posto di lavoro o zona pericolosa in cui persiste un pericolo grave e immediato; definisce modalità di intervento; individua i provvedimenti da adottare modalità e tempistiche di intervento e l'aggiornamento delle misure di prevenzione.

Nello specifico, il Piano per la Gestione delle Emergenze si basa su due criteri essenziali:

1. valutazione dei rischi che determinano situazioni di emergenza e la possibile necessità di evacuazione;
2. le procedure che devono essere attivate per fronteggiare le condizioni di emergenza.

Sulla base di questi presupposti, il Datore di Lavoro deve fornire ai lavoratori un'adeguata informazione e formazione sui principi di base della prevenzione e sulle azioni da attuare in presenza di un incendio o altre emergenze, secondo le indicazioni riportate nelle disposizioni normative.



Gestione degli Appalti

L'Azienda gestisce tutte le fasi di lavoro, servizio o fornitura che vede soggetti terzi, ditte o lavoratori autonomi chiamati a svolgere attività presso le proprie sedi e pertinenze.



Consultazione del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza

L'Azienda ha definito nelle singole procedure le modalità di confronto con le rappresentanze dei lavoratori; allo scopo di favorire la cooperazione tra i soggetti coinvolti, l'Azienda prevede in ogni caso la consultazione del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza attraverso comunicazioni dirette, incontri gestiti dal RSPP, trasmissione da parte del RLS di segnalazioni o proposte dei lavoratori.



Gestione della sorveglianza sanitaria

L'Azienda ha definito le modalità di gestione dei rapporti tra il Medico Competente, il Datore di Lavoro, il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione per la Sicurezza e i lavoratori.

Il Medico Competente collabora con il Datore di Lavoro alla redazione del documento di valutazione dei rischi, programma e aggiorna la sorveglianza sanitaria sulla base dei risultati della valutazione, trasmette le idoneità o prescrizioni per idoneità parziale al RSPP che provvede a trasmetterle ai preposti affinché prendano i necessari accorgimenti tecnici e organizzativi per l'attuazione.



Informazione e Formazione dei lavoratori

L'organizzazione si è dotata di una specifica procedura di gestione dei processi conoscitivi che prevede le seguenti azioni: definire la competenza necessaria per il personale che svolge attività che influenzano la sicurezza aziendale, pianificare e realizzare azioni specifiche per l'informazione, la formazione e l'addestramento al fine di incrementare conoscenze e competenze carenti, valutare l'efficacia delle azioni intraprese, assicurare che tutte le persone siano consapevoli della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività, registrare le azioni realizzate. Vengono svolte attività di vigilanza e verifiche periodiche, controlli sulla gestione della documentazione e sui sistemi di registrazione, riunioni periodiche sulla sicurezza, valutazioni dei flussi informativi con l'OdV. I partecipanti alle riunioni periodiche del Servizio di Prevenzione e Protezione sono indicati in tabella:

Riunioni periodiche Servizio Prevenzione e Protezione
Presidente del Consiglio di Amministrazione – Datore di Lavoro
Direttore Generale – Delegato del Datore di Lavoro
RSPP Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione per la Sicurezza
MC Medico Competente
RLS Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza
RSG Responsabile del Sistema di Gestione integrato



4.4 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO AGLI UTENTI

Acquedotto Poiana ha adottato la Carta del Servizio Idrico Integrato redatta in attuazione alle disposizioni di cui alla Dir.P.C.M. 27 gennaio 1994 “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”, al D.P.C.M. 29 aprile 1999 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato”, all’art. 2 comma 461 della Legge 27 dicembre 2007 n. 244, alle disposizioni in materia di qualità contrattuale, misura e qualità tecnica dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), nonché all’art. 19 della Legge regionale FVG 15 aprile 2016 n. 5 “Organizzazione delle funzioni relative al servizio idrico integrato e al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani”.

La Carta del Servizio Idrico Integrato (Carta) è il documento che definisce gli impegni che Acquedotto Poiana assume nei confronti dell’utente con l’obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti e il rapporto con gli utenti finali.

In particolare, la Carta:

- costituisce una dichiarazione d’impegno formale del gestore nei confronti dei propri utenti e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura, nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura del Servizio Idrico Integrato. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli per gli utenti contenute nella Carta, comprese le eventuali modifiche e/o revisioni, sostituiscono le corrispondenti clausole contrattuali in essere;
 - individua i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore;
 - individua i principi fondamentali che il gestore deve osservare nella gestione del Servizio Idrico Integrato;
 - è uno strumento per il miglioramento del servizio, tramite anche un costante e costruttivo confronto con gli utenti;
 - rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il gestore e gli utenti.
- Acquedotto Poiana basa il rapporto con i propri utenti sul rispetto dei principi generali dichiarati nella Carta e di seguito descritti, in coerenza con i valori e i comportamenti delineati nel proprio Codice etico.

Eguaglianza e imparzialità di trattamento

Sono i criteri che definiscono il rapporto tra Acquedotto Poiana e i propri utenti. Particolare attenzione è prestata nei confronti dei soggetti svantaggiati, anziani e utenti appartenenti alle fasce più deboli;

Continuità del servizio

Acquedotto Poiana garantisce la continuità dell'erogazione dei servizi al fine di evitare eventuali disservizi o ridurne la durata e si impegna ad adottare ogni provvedimento per contenere quanto più possibile i disagi arrecati agli utenti, ricorrendo, eventualmente, anche a servizi sostitutivi di emergenza;

Partecipazione

L'utente ha diritto a richiedere ad Acquedotto Poiana tutte le informazioni che lo riguardano. Può avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami;

Cortesia

Il rapporto tra Acquedotto Poiana e i propri utenti si distingue per cortesia, gentilezza, chiarezza e comprensibilità nella comunicazione;

Efficienza ed efficacia

Acquedotto Poiana persegue l'obiettivo del continuo miglioramento, dell'economicità nella gestione, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio.

Qualità e sicurezza

Acquedotto Poiana garantisce la qualità del servizio fornito all'utente non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, delle lavorazioni e delle tecnologie non inquinanti che garantiscano sicurezza e tutela della salute del cittadino.

Sostenibilità

Acquedotto Poiana si impegna a preservare e a tutelare la disponibilità e la qualità della risorsa idrica.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Acquedotto Poiana pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

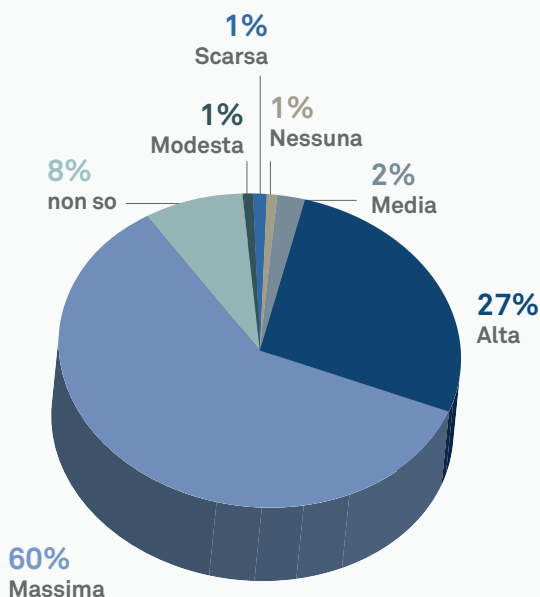
Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato

Acquedotto Poiana rende note ai propri utenti le condizioni principali di fornitura e le regole del rapporto contrattuale intercorrente fra le parti.

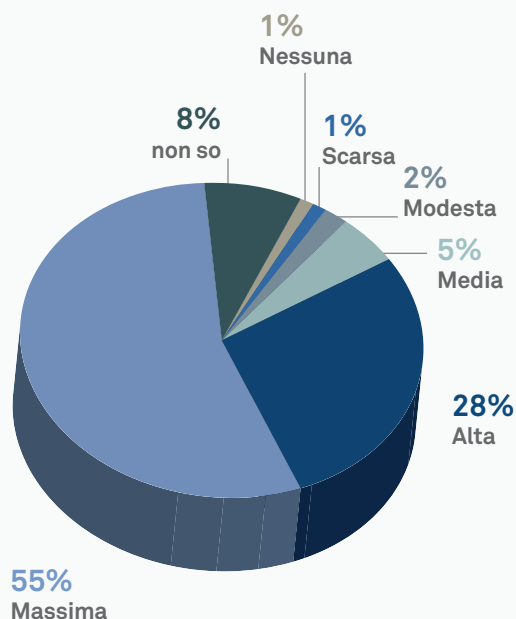
Gli utenti hanno la possibilità di svolgere tutte le principali pratiche connesse alla fornitura del servizio idrico integrato presso gli sportelli utenti aziendali o per corrispondenza (postale o telematica). Nel sito web www.poiana.it sono disponibili: la Carta, il Regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare Acquedotto Poiana nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente. Al fine di agevolare l'utenza nella presentazione delle richieste, nelle diverse sezioni del sito sono a disposizione i moduli per ciascuna tipologia di pratica. Nel sito web www.poiana.it è presente, inoltre, la funzione "Sportello online" che consente di svolgere da remoto diverse operazioni commerciali e di inoltrare richieste di informazioni e reclami. Sono attivi il servizio di call center, che fornisce assistenza telefonica a un numero verde totalmente gratuito e il servizio di Pronto intervento, al quale l'utente può segnalare disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura, attraverso un numero verde dedicato, gratuito da rete fissa e mobile, attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno. Nel 2023 sono state trattate complessivamente 1945 pratiche commerciali. Da novembre 2023 gli utenti sono accolti nei nuovi uffici adiacenti alla sede con ingresso da Via Udine.

Percentuali di valutazione degli utenti relative alla **DOMANDA 12:**
COME VALUTA GLI STRUMENTI E I TEMPI DI COMUNICAZIONE CON L'AZIENDA?

DOMANDA 12 (Importanza)



DOMANDA 12 (Soddisfazione)



Fonte: Valutazione della soddisfazione dei clienti - esisti sondaggio 2023

Obiettivi di qualità contrattuale

A partire dal secondo semestre del 2016, ARERA ha definito, nell'ambito di un processo di miglioramento tuttora in atto, livelli specifici e generali di qualità contrattuale del servizio idrico integrato, mediante l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per tutte le prestazioni da assicurare all'utenza. Sono previste modalità di registrazione delle prestazioni fornite all'utenza, al fine di consentire il monitoraggio e la verificabilità delle informazioni e dei dati raccolti.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, Acquedotto Poiana è tenuto a corrispondere indennizzi automatici.

Indicatori, standard generali e specifici e relativi indennizzi automatici di qualità contrattuale sono riportati nella Carta del Servizio Idrico Integrato.

Nelle successive tabelle riportiamo i valori registrati da Acquedotto Poiana per alcuni standard di qualità contrattuale del servizio idrico integrato nel biennio.

		Livello delle performance della qualità contrattuale					
STANDARD SPECIFICI		2022			2023		
Indicatore	Tempo medio	Tempo medio		% rispetto	Tempo medio		% rispetto
		uso domestico	uso diverso dal domestico		uso domestico	uso diverso dal domestico	
Tempo di attivazione della fornitura	5 gg	1.29	0.56	100	1.59	0.83	100
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg	1.27	1.33	100	1.24	1.20	100
Tempo di riattivazione in seguito a morosità	2 gg feriali	1	1	100	0.33	0	100
Tempo di voltura della fornitura	5 gg	0.01	0.02	100	0	0	100
Tempo di risposta a reclami	30 gg	20,89	11	100	9.39	16.25	100
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg	4,33	0	100	3,24	4.25	100

		Livello delle performance della qualità contrattuale	
STANDARD GENERALI		2022	2023
Tempo medio di attesa agli sportelli	Standard 20 minuti		
- numero prestazioni totale		2158	2168
- numero prestazioni oltre i 20 minuti		5	2
- numero prestazioni entro i 20 minuti		2153	2166
Tempo medio effettivo		0,12	0,13
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento	Standard ≤ 120 secondi		
Percentuale richiesta di rispetto dello standard		90%	90%
- numero prestazioni totale		809	961
- numero prestazioni oltre i 120 secondi		11	22
- numero prestazioni entro i 120 secondi		798	939
Casi che rispettano lo standard		98,60%	97,70%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Standard 3 ore		
Percentuale richiesta di rispetto dello standard		90%	90%
- numero prestazioni totale		196	149
- numero prestazioni oltre le 3 ore		0	0
- numero prestazioni entro le 3 ore		196	149
Casi che rispettano lo standard		100%	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Standard ≤ 30 giorni lavorativi		
Percentuale richiesta di rispetto dello standard		90%	90%
- numero prestazioni totale		13	31
- numero prestazioni oltre le 3 ore		0	0
- numero prestazioni entro le 3 ore		13	31
		100%	100%

Partendo dagli stessi indicatori, ARERA ha costruito i due macro-indicatori finalizzati alla valutazione delle performance dei gestori idrici presenti sul territorio nazionale: MC1 "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" (composto dagli indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative ai preventivi, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura); MC2 "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio" (composto dagli indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte, nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza). Per la nostra gestione i macro-indicatori MC1 e MC2, costruiti come media ponderata dei pertinenti indicatori semplici, pesata in base al numero delle prestazioni erogate, hanno registrato nel 2023 percentuali di raggiungimento dell'obiettivo rispettivamente del 100% e del 99.56% consentendoci di rimanere nella massima classe di merito A.

Agevolazioni sociali

Il d.P.C.M. 13 ottobre 2016, recante "Tariffa sociale del servizio idrico integrato" e istitutivo del bonus sociale idrico, ha individuato i soggetti aventi diritto all'agevolazione, stabilendo che sia riconosciuto "un bonus acqua per tutti gli utenti domestici residenti, ovvero nuclei familiari, di cui sono accertate le condizioni di disagio economico sociale " e specificando che l'agevolazione possa essere riconosciuta esclusivamente agli utenti del servizio idrico che attestano di avere una dichiarazione ISEE sotto una determinata soglia individuata dalla normativa vigente. Nel rispetto delle previsioni legislative, ARERA ha definito, a far data dal 1° gennaio 2018, le modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici residenti in condizioni di disagio economico sociale. La disciplina in materia di bonus sociale idrico è oggetto di continui interventi normativi, al fine di semplificare sia il riconoscimento agli aventi diritto sia il controllo in capo ai gestori idrici. Nel biennio 2022-2023 Acquedotto Poiana ha riconosciuto rispettivamente 1193 bonus per un valore complessivo di 42.760 euro e 1508 bonus per un valore complessivo di 53.110 euro.

Acquedotto Poiana mette a disposizione dei propri utenti un **servizio di copertura per le perdite occulte** (assicurazione perdite occulte) di secondo livello, migliorativo e sostitutivo della tutela di primo livello (tutele minime) garantita da ARERA. Il servizio è facoltativo e può essere richiesto dall'utente alla sottoscrizione del contratto di fornitura ovvero, in forma scritta, in qualsiasi momento successivo. Al 31.12.2023 risultavano assicurati per le perdite occulte 12.916 utenti e sono state gestite 108 pratiche di sinistro, di cui 79 definite con la liquidazione. Gli utenti che hanno beneficiato delle tutele minime sono stati 55.

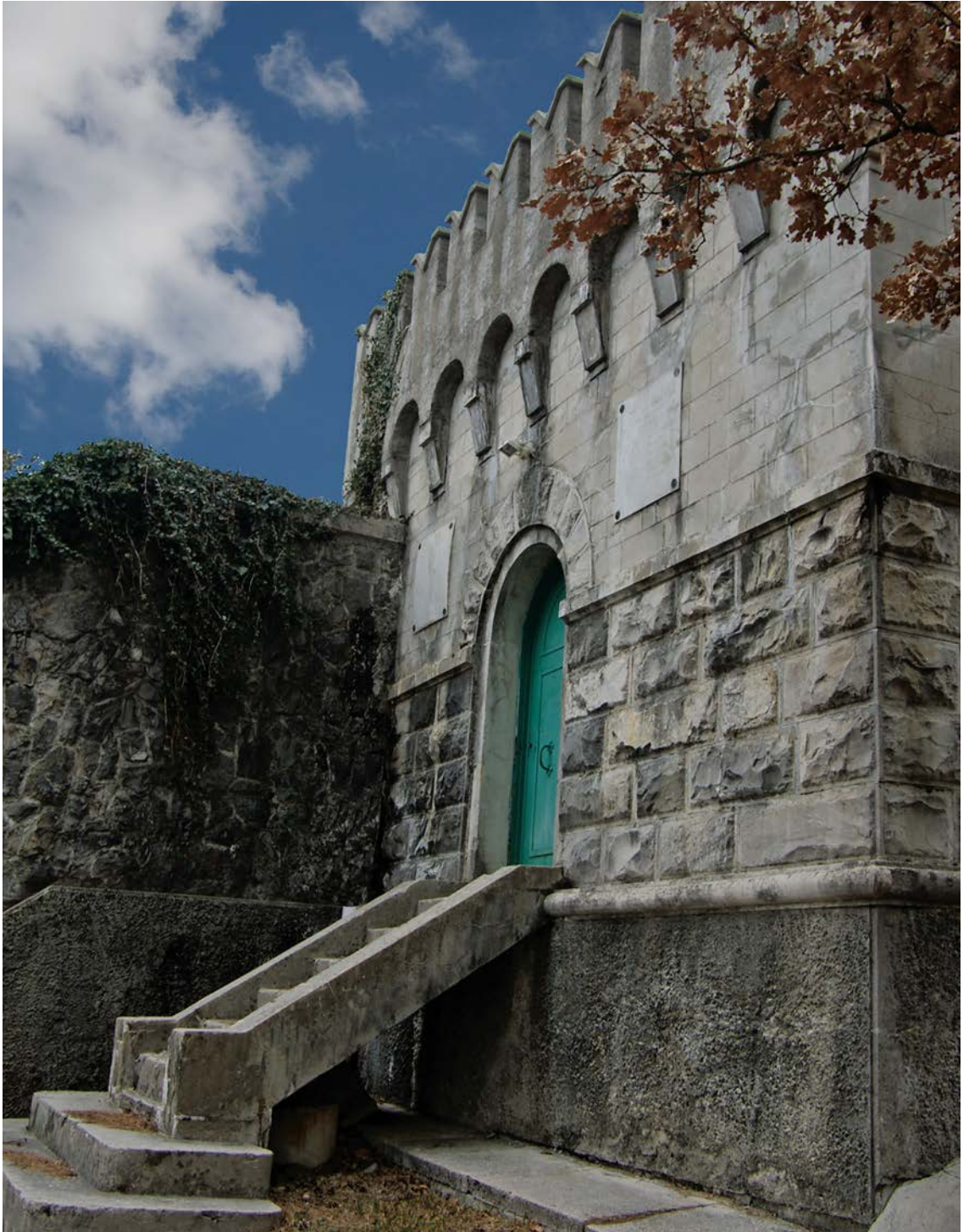
Attività didattiche

È continuata anche nel 2023 l'attività informativa nelle scuole con incontri e visite agli impianti finalizzata a sensibilizzare le nuove generazioni su risparmio idrico, rispetto dell'ambiente e uso sostenibile della risorsa. Acquedotto Poiana ha partecipato alla Giornata Mondiale dell'Acqua presso l'Università degli Studi di Udine. Attraverso il sito web è possibile ottenere informazioni sulle attività della Società, sulla sua storia e sulla qualità dell'acqua.

Incontri con la comunità

Nel mese di luglio 2023 si è tenuto presso la Sala Europa del municipio di Buttrio un incontro aperto a tutta la comunità per la presentazione del Progetto generale delle fognature comunali redatto dall'ufficio progettazione di Acquedotto Poiana. L'evento ha riscontrato un notevole interesse da parte dei partecipanti, che hanno colto l'occasione per segnalare problematiche locali e chiedere informazioni su tempistiche e priorità degli interventi pianificati.

4.5 NON DISCRIMINAZIONE E LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE



Non Discriminazione

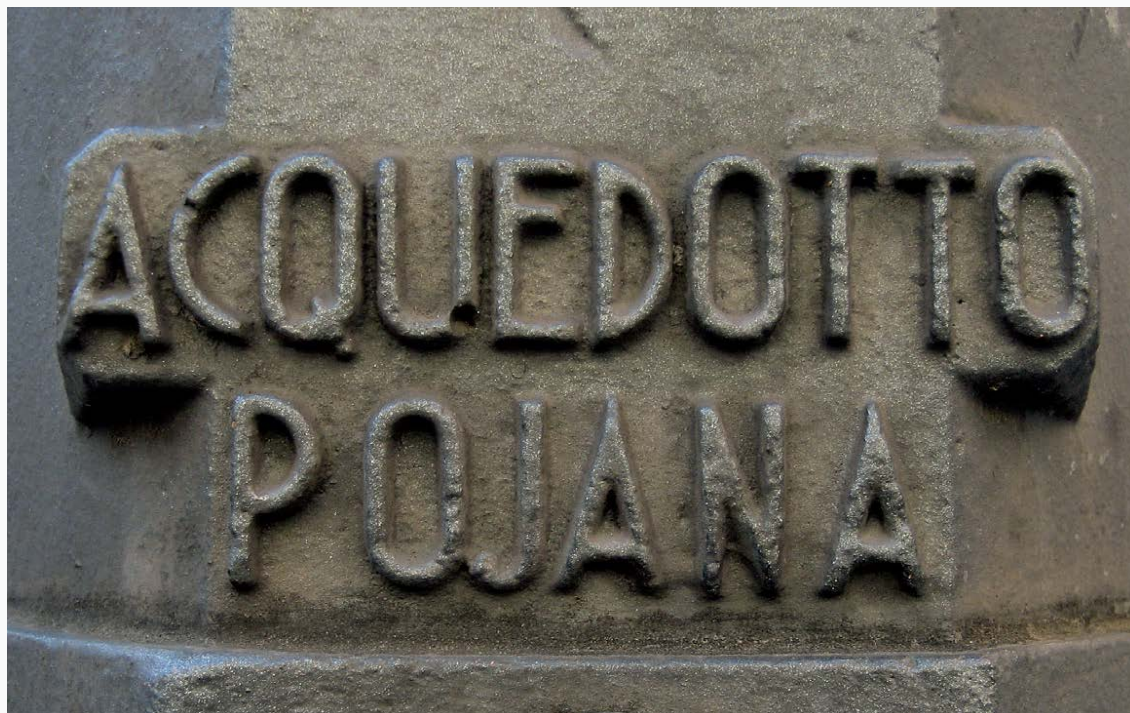
Si dichiara che non si sono verificati e non sono stati segnalati episodi di discriminazione basati su etnia, colore della pelle, sesso, religione, opinione politica ... o altre forme di discriminazione che abbiano coinvolto portatori di interessi interni e/o esterni nelle operazioni avvenute durante il periodo di rendicontazione.

Libertà di Associazione e contrattazione collettiva

Acquedotto Poiana non ha registrato alcuna attività o rapporti con fornitori in cui i diritti dei lavoratori di esercitare la libertà di associazione o la contrattazione collettiva sia stata violata o ritenuta a rischio nel periodo di rendicontazione.

5. NOTA METODOLOGICA

GRI Standard 1
GRI Standard 2 – 2 / 3 / 4



Il Presente Bilancio di Sostenibilità riguarda il periodo **01.01.2023 – 31.12.2023**. È stato predisposto e redatto in conformità al **Consolidated Set of the GRI Standards 2021**.

Il bilancio di sostenibilità 2023 non è stato sottoposto ad assurance di parte terza. Tuttavia, molti dati presentati vengono valutati e/o certificati da Enti pubblici o da Enti di certificazione di parte terza. Il **perimetro** di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative contenuti nel Bilancio di Sostenibilità si riferisce specificamente alle performance di Acquedotto Pojana per il **periodo di rendicontazione: 01.01.2023 – 31.12.2023**. A fini comparativi (ove disponibili) sono presentati i dati dell'esercizio 2022.

La predisposizione, la redazione e la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità rappresentano attività volontarie e hanno regolare **cadenza annuale o biennale** con riferimento all'anno come **"anno solare"**. Nella sezione 1.4, per tutti gli **impatti rilevanti**, l'Organizzazione ha definito e descritto gli obiettivi nel quadro della propria strategia sulla sostenibilità, nonché i rischi e le opportunità per la sua declinazione e applicazione. Tutte le informazioni forniscono un quadro coerente e inerente agli "impatti"; vengono considerati e riferiti sia gli effetti positivi sia quelli negativi. L'enfasi sui vari temi del bilancio riflette la loro priorità relativa. Questo Bilancio di Sostenibilità descrive puntualmente i dati con le rispettive unità di misura, definendo le relative basi e le possibilità di consultazione e verifica; stabilisce, inoltre, ciò che i dati descritti vogliono dimostrare. Altri documenti cartacei o digitali possono riportare i dati, le informazioni e i contenuti del Bilancio di Sostenibilità anche in forma sintetica. Ogni documento di cui sopra riporta le informazioni per poter fruire della versione integrale. Informazioni circa gli impatti positivi e negativi come le informazioni sulla loro gestione sono inserite all'inizio dei capitoli 2, 3 e 4 dedicati agli SDGs (Ambiti Economico e di Governance, Ambientale e Sociale).



In relazione agli impatti dell'area ambientale, si è scelto di mettere in rapporto l'energia impegnata con il numero di abitanti serviti.

Per quanto riguarda i coefficienti per il calcolo di energia ed emissioni si forniscono i riferimenti.

— **Tabella Energy Manager** (a p. 53 del documento *Linee guida per la nomina dell'energy manager*):

<https://em.fire-italia.org/wp-content/uploads/2022/03/2022-02-Linee-guida-alla-nomina.pdf>

— **Inventario nazionale delle emissioni di CO₂ UNFCCC:**

<https://www.ets.minambiente.it/News#272-pubblicazione-parametri-standard-nazionali-anno-2022>

https://www.ets.minambiente.it/Download/217/Tabella_coefficienti_standard_nazionali_2019-2021_v1.pdf

— **Calcolo delle emission location based**

<https://emissioni.sina.isprambiente.it/inventario-nazionale/>

— **Government conversion factors for company reporting**

of greenhouse gas emissions (per tutti gli anni solari)

<https://www.gov.uk/government/collections/government-conversion-factors-for-company-reporting>

— **Tabella Enea conversione delle unità di misura**

<https://www.energiaenergetica.enea.it/glossario-efficienza-energetica/lettera-c/conversione-fattori-di.html>

L'andamento degli infortuni e del congedo parentale sono stati descritti spiegando la reale influenza delle informazioni sulla rendicontazione, considerando che gli standard di riferimento richiedono informazioni che non possono riguardare un periodo temporale di un singolo anno.

Circa gli infortuni:

— il **Tasso di decessi per infortuni sul lavoro** viene calcolato in questo modo: **numero di decessi per infortuni sul lavoro / numero di ore lavorative svolte * 1.000.000;**

— il **Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze** viene calcolato in questo modo: **numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze / numero di ore lavorative svolte * 1.000.000;**

— il **Tasso di infortuni sul lavoro registrabili** viene calcolato in questo modo: **numero di infortuni sul lavoro registrabili / numero di ore lavorative svolte * 1.000.000.**

6. INDICE DEI RIFERIMENTI GRI

GRI Standard 1
GRI Standard 2 –2 / 3 / 4

Edizione del bilancio: 13.10.2024

Dichiarazione d'uso	Acquedotto Poiana S. p. A. ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI 2021 per il periodo 01.01.2023 – 31.12.2023 in accordance ai <i>Consolidated set of GRI Standards 2021</i> .
Utilizzato GRI 1	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021

Per le attività svolte dall'Organizzazione non sono presenti i GRI Standard di settore.

GRI Standard / altra fonte	Informativa	Capitoli	Pagina
GRI 2 Informative generali 2021	2-1 Dettagli dell'organizzazione	1	
	2-2 Entità incluse nel reporting di sostenibilità dell'organizzazione	1, 5, 6	
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	5	
	2-4 Revisione di informazioni	5	
	2-5 Assurance esterna	-	
	2-6 Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	1.1	
	2-7 Dipendenti	4	
	2-8 Lavoratori non dipendenti	4	
	2-9 Struttura e composizione della governance	1.2	
	2-10 Nomina e selezione del più alto organo di governance	1.2	
	2-11 Presidente del più alto organo di governance	1.2	
	2-12 Ruolo del più alto organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti	1.2	
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	1.2	
	2-14 Ruolo del più alto organo di governance nella rendicontazione di sostenibilità	1.2	
	2-15 Conflitti di interesse	1.2	
	2-16 Comunicazione di criticità	1.2	
	2-17 Consapevolezza collettiva del più alto organo di governance	1.2	
	2-18 Valutazione della performance del più alto organo di governance	1.2	
	2-19 Politiche di remunerazione	-	
	2-20 Processo per determinare la remunerazione	-	
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annua	-	
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Politica sulla sostenibilità	
	2-23 Impegni inerenti alla politica	aziendale del Consiglio	
	2-24 Integrazione degli impegni della politica	di Amministrazione	
	2-25 Processi per rimediare agli impatti negativi	2, 3, 4	
	2-26 Meccanismi per chiedere supporto e sollevare quesiti	1.2	
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	1.2	
	2-28 Appartenenza ad associazioni	1.2	
	2-29 Metodologia per il coinvolgimento degli stakeholder	1.5	
	2-30 Contratti collettivi	4	
GRI 3 Temi materiali 2021	3-1 Processo per determinare i temi materiali	1.4	
	3-2 Elenco dei temi materiali	1.4, 6	
	3-3 Gestione dei temi materiali	4, 5, 6	

Aree d'impatto rendicontate	Fonte (Standard GRI)	Informative	Capitoli / sezioni	Pagina
Performance economiche	GRI 201	1 / 2 / 4		
Etica e anticorruzione	GRI 205	Tutte		
	GRI 2 / 15	-		
	GRI 2 / 27	-		
Energia	GRI 302	1 / 2 / 3 / 4	3.1	
Gestione della risorsa idrica	GRI 303	Tutte	3.2	
Emissioni	GRI 305	Tutte	3.1	
Gestione dei rifiuti	GRI 306	Tutte	3.3	
	GRI 401	Tutte		
Gestione della forza lavoro (occupazione e welfare)	GRI 2 – 7	-		
	GRI 2 – 8	-	4	
	GRI 2 – 30	-		
Salute e sicurezza sul lavoro	GRI 403	1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10	4.3	
Formazione e sviluppo professionale	GRI 404	1, 2a	4.1	
Diversità e pari opportunità	GRI 405	Tutte	4.2	
Non discriminazione	GRI 406	Tutte	4.5	
Libertà di associazione e contrattazione collettiva	GRI 407	1 a		

Omissioni		
Requisiti omessi	Motivi	Spiegazione
Informativa 2-19 Politiche di remunerazione	Riservatezza	
Informativa 2-20 Processo per determinare la remunerazione	Riservatezza	
Informativa 2-21 Rapporto di retribuzione totale annua	Riservatezza	
Informativa 201-3 Obblighi riguardanti i piani di benefit definiti e altri piani pensionistici	Non applicabile	Acquedotto Poiana non predispone piani pensionistici poiché il tale trattamento è a carico delle Istituzioni nazionali; l'Organizzazione non può in alcun modo operare all'interno di questo contesto
Informativa 301-3 Prodotti recuperati e i relativi materiali di confezionamento	Non applicabile	Acquedotto Poiana non prevede il recupero di prodotti finiti
Informativa 302-5 Riduzioni dei requisiti energetici di prodotti e servizi	Non applicabile	Acquedotto Poiana non realizza prodotti e quindi non può prevedere questa tipologia di obiettivi
Informativa 404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione b. programmi di assistenza alla transizione per agevolare l'occupabilità e la gestione della fine del percorso lavorativo per motivi di pensionamento o conclusione del rapporto	Non applicabile	Specificamente in relazione al punto b. dell'informativa si chiarisce che, a causa della gestione virtuosa del personale di Acquedotto Poiana, quest'ultime non ha mai dovuto gestire programmi come quelli descritti nel requisito peraltro tipici di altri contesti nazionali differenti da quello italiano
Informativa 404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	Non applicabile	Al momento Acquedotto Poiana non gestisce sistemi di competenze sofisticati al di là di una corretta gestione delle attività di reclutamento, selezione, inserimento, formazione e rewarding del personale
Informativa 403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	Informazioni non disponibili/incomplete	Acquedotto Poiana non gestisce relazioni che le permettono di valutare questo aspetto presso Organizzazioni altre
Informativa 407-1a Attività e fornitori presso i quali il diritto alla libertà di associazione e di contrattazione collettiva potrebbero essere a rischio ... fornitori presso i quali il diritto alla libertà di associazione e di contrattazione collettiva potrebbero essere a rischio	Informazioni non disponibili/incomplete	Acquedotto Poiana non detiene queste informazioni sui fornitori per quanto non abbia notizia di limitazioni della libertà di associazione e di contrattazione collettiva correlate alle attività dei fornitori
Informativa 407-1 b Misure intraprese dall'organizzazione durante il periodo di rendicontazione per supportare i diritti di esercitare la libertà di associazione e di contrattazione collettiva	Informazioni non disponibili/incomplete	Acquedotto Poiana non ha messo in campo particolari iniziative

7. CONTATTI

GRI Standard 1
GRI Standard 2 - 3

Acquedotto Poiana S.p.A.

(Codice fiscale, Partita IVA e n. iscr. al Registro Imprese 00160360301)

Viale Duca degli Abruzzi, 1 33043 - Cividale del Friuli UD

T. +39 0432 706111

portale web: www.poiana.it

e-mail: informazioni@poiana.it

PEC: poiana@pec.poiana.it



Versioni

Il Bilancio di Sostenibilità di Acquedotto Poiana anno di rendicontazione 2023 può essere fruito sul sito web aziendale al link:

<https://www.poiana.it/download/news/>

Consulenza

Allaround S.r.l.